الوسائل الخمس الأساسية
لبناء علاقات قوية وفعّالة

لغة الذكاء العاطفي

تمارين ترفع
حاصل الذكاء
العاطفي لديك

جان سيغال

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم
MOHAMMED BIN RASHID
AL MAKTOUM FOUNDATION

دار الكتاب العربي
بيروت - لبنان

المحتويات



رسالة مؤسسة
محمد بن راشد آل مكتوم

عزيزي القارىء:

في عصر يتسم بالمعرفة والمعلوماتية والانفتاح على الآخر، تنظر مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم إلى الترجمة على أنها الوسيلة المثلى لاستيعاب المعارف العالمية، فهي من أهم أدوات النهضة المنشودة. وتؤمن المؤسسة بأن إحياء حركة الترجمة، وجعلها محركاً فاعلاً من محركات التنمية واقتصاد المعرفة في الوطن العربي، مشروع بالغ الأهمية ولا ينبغي الإمعان في تأخيره.

فمتوسط ما تترجمه المؤسسات الثقافية ودور النشر العربية مجتمعة، في العام الواحد، لا يتعدى كتاباً واحداً لكل مليون شخص، بينما تترجم دول منفردة في العالم أضعاف ما تترجمه الدول العربية جميعها.

أطلقت المؤسسة برنامج «ترجم»، بهدف إثراء المكتبة العربية بأفضل ما قدّمه الفكر العالمي من معارف وعلوم، عبر نقلها إلى العربية، والعمل على إظهار الوجه الحضاري للأمة عن طريق ترجمة الإبداعات العربية إلى لغات العالم.

ومن التباشير الأولى لهذا البرنامج إطلاق خطة لترجمة ألف كتاب من اللغات العالمية إلى اللغة العربية خلال ثلاث سنوات، أي بمعدل كتاب في اليوم الواحد.



وتأمل مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم في أن يكون هذا البرنامج الاستراتيجي تجسيداً عملياً لرسالة المؤسسة المتمثلة في تمكين الأجيال القادمة من ابتكار وتطوير حلول مستدامة لمواجهة التحديات، عن طريق نشر المعرفة، ورعاية الأفكار الخلاّقة التي تقود إلى إبداعات حقيقية، إضافة إلى بناء جسور الحوار بين الشعوب والحضارات.

للمزيد من المعلومات عن برنامج «ترجم» والبرامج الأخرى المنضوية تحت قطاع الثقافة، يمكن زيارة موقع المؤسسة: www.mbrfoundation.ae.

عن المؤسسة

انطلقت مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم بمبادرة كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وقد أعلن صاحب السمو عن تأسيسها، لأول مرة، في كلمته أمام المنتدى الاقتصادي العالمي في البحر الميت ـ الأردن في أيار/مايو 2007. وتحظى هذه المؤسسة باهتمام ودعم كبيرين من سموه، وقد قام بتخصيص وقفٍ لها قدره 37 مليار درهم (10 مليارات دولار).

وتسعى مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، كما أراد لها مؤسسها، إلى تمكين الأجيال الشابة في الوطن العربي، من امتلاك المعرفة وتوظيفها بأفضل وجه ممكن لمواجهة تحديات التنمية، وابتكار حلول مستدامة مستمدة من الواقع، للتعامل مع التحديات التي تواجه مجتمعاتهم.

المقدّمة

التواصل المرتكز على الذكاء العاطفي يبني علاقات ذكية عاطفياً

يسعى معظم الناس إلى ترك انطباعٍ جيد عند البدء في عملٍ جديد أو عند محاولة لفت انتباه شخصٍ ما، لكنّهم غالباً ما يتعثّرون بينما يحاولون المحافظة على علاقاتٍ مُرْضية. تساعدك مهارات الذكاء العاطفي على تخطّي الانطباعات الجيدة الأولى لتحقيق علاقات طويلة الأمد، عميقة المعنى، سواء في المنزل أم في العمل.

بيد أنّ المحافظة على علاقة مُرْضية تتطلّب مجموعة مهارات فريدة من نوعها لا بدّ لمعظمنا أن يتعلّمها فيكتسبها. فالكتب والمقالات التقليدية التي تحثّ على "مساعدة العلاقات" أو "الذكاء العاطفي في العمل"، تركّز بشكلٍ أساسيّ على التدخّلات الفكرية لتغيير التصرّفات، لكنّها تتغاضى عن المصدر الأساسي للمشاكل التي تطال علاقاتنا والتواصل فيما بيننا. وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ الذاكرة العاطفية، وإدراكنا لذاتنا وللآخرين ينجمان عن علاقتنا الأولى التي تُعرف برابطة التعلّق. يستمدّ هذا الكتاب موادّه من اكتشافات الدماغ الجديدة كأساس لتطوير المهارات التي تبني ذكاءنا العاطفي، وتساعدنا على المحافظة على كلّ علاقاتنا مرضية.

ما أهمية الذكاء العاطفي؟

يمكن للعاطفة أن تتغلّب على أفكارنا وتؤثّر بشكلٍ كبير على تصرّفاتنا. أمّا تطوير مهارات الذكاء العاطفي لدينا فيساعدنا على التعرّف على عواطفنا، واحتوائها، ونقلها بطريقة فعّالة، إلى جانب التعرّف على أحاسيس الآخرين وعواطفهم. لقد تبيّن أنّ هذه القدرات تتفوّق على الذكاء المدرك العالي، في تنبؤ النجاح في كافة أنواع العلاقات، سواء في المنزل أم في العمل، كما في نواحٍ أخرى من حياتنا.

فعلى سبيل المثال، عندما يسعى معظم الأشخاص إلى مدّ يد العون لإنجاح علاقةٍ ما، تكون في بالهم فكرة عن المشاكل التي يعتبرونها مسؤولة عن الخلافات التي يواجهونها، بمعنى أنّ معدّل ذكائهم قد اعتبر أنّ هذه المشاكل هي سبب بلائهم. لكن ما لا يعونه هو أنّ بعض المسائل الأساسية الأخرى التي لا يمكن إلّا للذكاء العاطفي أن يحدّدها، هي التي تولّد الصعوبات التي يواجهونها في علاقاتهم وتدعم استمراريتها.

فلنأخذ الأمثلة التالية:

- لقد اختبر فريد الألم العاطفي والجسدي في مرحلة مبكرة من حياته، وهو مصرّ على المحافظة على أواصر الصلة وثيقةً بين أفراد عائلته غير أنّ زوجته تهدّده بالطلاق. لقد وجد فريد في أحد الكتب التي حقّقت نسبة مبيعات عالية، الخطوات التي عليه اتّباعها لتغيير تصرّفاته وفتح باب النقاش مع زوجته. للأسف، عجز فريد عن إقناع زوجته بحسن نواياه، لأنّ معظم أساليبه في التواصل الذكي عاطفياً واللاكلامي - أيّ لغة الحبّ الحقيقية - لا تنقل إلّا حاجاته وتتجاهل حاجات زوجته.

- لقد توفي والدا بوني في صغرها وهي مصرّة اليوم على التغلّب على انهيارها العصبي ووضع توقّعاتها الخاطئة جانباً لتستبدلها بالتواصل العاطفي في زواجها. فالكتاب أشار إلى أنّ الرجال ليسوا محضّرين لتلقّي العواطف، لأنّ هذا ليس من طبيعتهم. فسُرّ زوج بوني لأنّها أعتقته من هذا الحمل، بعكسها هي، إذ تفاقم انهيارها العصبي وبدأت تعاني أعراضاً معوية مزعجة.

- أمّا جوزيف فتلقّى تهديداً من زملائه الذين حثّوه على طلب المساعدة لمعالجة غضبه، وإلّا تخلّوا عنه. فعمد الطبيب النفسي المحلي إلى إرساله للمشاركة في برنامجٍ للتحكّم بالغضب. وهناك، تعلّم كيفية التعرّف إلى بعض الإشارات المنذرة بحيث بات يتوقّع متى قد يثور غضبه، كما أتقن بعض التقنيات لتهدئة أعصابه. لكن، بعد أن نجح جوزيف في ذلك بضع مرّات، بات الخوف يراوده ويراود فريق التحكّم بالغضب أيضاً، عندما يثور غضبه نتيجةً لبعض الخلافات البسيطة.

- تحظى أليسون على الكثير من الاهتمام لمظهرها الحسن وحسّ الفكاهة لديها، لكنّها لا تشعر أبداً بالراحة مع نفسها. هي تواعد الكثير من الشبان لكنّها كلّما عثرت على شخصٍ يعجبها، تكفّ عن الاتصال به بعد موعدين أو ثلاثة. قد لا تدرك أليسون أنّها ربما تجهل كيف تنقل اهتمامها للآخر. وفي المقابل، تجد عيوباً في الشبان الذين خيّبوا ظنّها بدل أن ترى نفسها كسببٍ لمشاكلها.

- لقد تعرّضت والدة ألكسيس لانهيارٍ عصبيّ عندما كانت لا

تزال فتاةً صغيرة، وقد حازت اليوم على شهادة من أشهر جامعات الحقوق في البلاد. تتصرّف الكسيس عادةً كشخصٍ مسؤولٍ عن نفسه وتبدو كذلك بالفعل، غير أنّ نقطة ضعفها تكمن في عجزها عن مواجهة الخلافات، ما شتّت انتباهها عن مسيرتها المهنية. وعلى الرغم من متابعتها علاجاً خاصاً، وتلقي التدريب، ونواياها الحسنة، بقيت عالقةً في هذه الهوّة، غير قادرةٍ على السير قدماً.

تجدر الإشارة إلى أنّ النصيحة المساعِدة على إنجاح العلاقات، والتي من المفترض أن تكون مفيدةً، لم تبدُ فعّالةً على الإطلاق في كلّ مثلٍ من الأمثلة السابقة. ويكمن السبب في معالجة سطح المشاكل ليس إلّا، وعدم التوجّه إلى مصدر المشكلة بحدّ ذاته.

العوامل الخفية في العلاقات والتواصل

لقد نظرنا إلى العوائق التي تواجهها العلاقات، طوال عقودٍ، من منظارٍ يشوّه الرؤيا ويفشل في التقاط صورة حيّة عن المصادر الحقيقة لنشوء الصلة وانقطاعها. ينظر هذا الكتاب إلى مهارات التواصل تحت عدسة المجهر، فيكشف النقاب عن أجوبة كانت خفيّة، للكثير من الأمور التي تسوء في حياتنا. عندما ننظر إلى التواصل من وجهة نظر تطال لحظتين مختلفتين، وهو أمر باتت تقنيات الدماغ العلمية تسمح به، يمكننا أن نلاحظ أنّ ما يحافظ على الصلة الوثيقة بين شخصين، يكمن خلف ما هو ظاهر: فالتواصل اللاكلامي، أو لغة الذكاء العاطفي، هو ما يحافظ على قوّة علاقاتنا وصحّتها. وإذ تتميّز كلّ علاقة بفرادتها، بدا من الواضح أنّ عملية التواصل تتألف من خمسة أجزاء مختلفة، تبني الذكاء العاطفي

وتساعد على إضفاء الوحي على العلاقات ودعم استمراريتها.

بتنا الآن نعرف ما يلي:

- لا يحتوي أقوى أشكال التواصل على الكلام، وهو يحصل بسرعة أكبر من التواصل الكلامي.
- يمكن لتوتّر شخصٍ ما أن يعيق عملية التواصل مع الشخص الآخر إلى أن يشعرا كلاهما من جديد بأمان ويتمكّن كلٌّ منهما من التركيز على الآخر.
- إنّ اللّحام الذي يحافظ على عملية التواصل هو عبارة عن تبادلٍ عاطفيّ تحثّه العواطف البيولوجية الأولية التي تشكّل الغضب، والحزن، والخوف، والفرح.
- تتجلّى القدرة على إضفاء المتعة في المحافظة على الطاقة. فالمتعة والفرح المتبادلان يسمحان بازدهار العلاقة في وجه المواقف المثيرة للتوتّر والتحدّي.
- يمكن الاستفادة من المهارات الكلامية لتحويل الخلاف إلى فرصٍ، وبناء الثقة عبر إصلاح انقطاع الصلات على الفور.

المهارات اللازمة للتواصل الذكي عاطفياً

من خلال الاستفادة بالكامل من الدراسات والاكتشافات العلمية التي تمّ التوصل إليها في العقد الأخير والتي تطال الدماغ وترتكز على الجمع بين علومٍ مختلفة، يمدّكم هذا الكتاب بالمهارات أو الأدوات التي تسمح لكم بالتعلّم حول كيفية التواصل بفعاليّة مع الأشخاص الذين تعملون معهم أو تكنّون لهم مشاعر الحبّ. وتحدّد هذه المهارات الخمس الأساسية الذكاء العاطفي في التواصل، وتقوّيه،

وتقوده، فتمنحكم الوسيلة اللازمة لإنشاء علاقات آمنة، وناجحة، وطويلة الأمد، والمحافظة عليها.

- **المطاط: أمانٌ عالٍ وتوتّر قليل.** يمكن تشبيه القدرة على تنظيم التوتّر بالمطاط الذي يوفّر الأمان ويسمح للمرء بأن يكون مرتبطاً وجاهزاً من الناحية العاطفية. غير أنّ التوتّر يؤثّر سلباً على هذه القدرة. لذلك، تقوم الخطوة الأولى في التواصل بواسطة الذكاء العاطفي على تحديد متى يكون مستوى التوتّر خارجاً عن السيطرة، وإعادة نفسنا، وزملائنا أو شركائنا، إن أمكن، إلى حالةٍ من الإدراك الهادئ والحيوي.
- **الغراء: تبادلٌ مرتكزٌ على العواطف الأولية.** إنّ الغراء الذي يحافظ على تماسك عملية التواصل هو التبادل العاطفي الذي ينشأ عن العواطف البيولوجية الأوليّة التي تشمل الغضب، والحزن، والخوف، والفرح، والاشمئزاز. فغالباً ما تُخدَّر هذه العواطف الأساسية للتواصل مع الآخرين، أو تُشوّه بفعل العلاقات المبكرة غير المتناغمة، لكن يمكن إعادتها إلى حقيقتها ولا بدّ من تحقيق ذلك.
- البكرة: **التواصل من دون كلام.** يُعتبر التواصل اللاكلامي بكرة اللغة الذكية عاطفياً التي تجذب اهتمام الآخرين وتبقي العلاقات على مسارها. فالتواصل بالعينين، وتعابير الوجه، ونبرة الصوت، والوقفة، والحركات، واللمسة، والحدّة، والتوقيت، والسرعة، والأصوات التي تنمّ عن التفاهم، كلّها عناصر تطال الدماغ وتؤثّر على الآخرين أكثر بكثير من الكلام.
- **السلّم: المتعة في اللّعب التفاعلي.** إنّ المتعة وحسّ الفكاهة،

أيّ السلّم العالي بطبيعته، يسمحان لنا بالتعاطي مع المواقف الغريبة، والصعبة، والمحرجة. كذلك، تدفعنا التجارب الإيجابية المشتركة إلى الأعلى، وتقوّي عزمنا، وتساعدنا على العثور على المصادر الداخلية التي نحتاج إليها للتعامل مع خيبات الأمل وانفطار القلب، وتمدّنا بالإرادة للمحافظة على صلة إيجابية مع عملنا وأحبائنا.

- **المطرقة: الخلاف كفرصةٍ لبناء الثقة.** يمكن لطريقة تفاعلنا مع الاختلافات والخلافات في العلاقات المنزلية أو العملية أن تولّد العداوة والانفصال، أو قد تحثّ على بناء الثقة والأمان ـ لهذا السبب تُسمى بالمطرقة. إنّ القدرة على مواجهة الخلاف بهدوء والمسامحة بسهولة تدعمها قدرتنا على التحكّم بالتوتّر، والتحلّي بالصدق والجهوزية عاطفياً، والتواصل لاكلامياً، والضحك بسهولة.

في حال اجتمعت هذه المهارات المهمّة مع بعضها البعض، منحتنا القدرة على الاستجابة بمرونة وبشكلٍ ملائم إلى أيّ موقف. وإذا بدا هذا الأمر ثورياً، فهو كذلك بالفعل. أمّا إذا بدا سهلاً، فهو بعيد كلّ البعد عن السهولة. فالتغيير الحقيقي يتطلّب جهداً من الدماغ، وهو عبارة عن عملية تفاعلية. لقد أظهرت الدراسات أنّ التغييرات العميقة يمكن أن تحصل في العلاقات المقرّبة في خلال ثلاثة إلى تسعة أشهر: إنّها ولادة جديدة تحصل في فترة لا تتعدّى الفترة التي تتطلّبها ولادة المرء الأولى.

لماذا ليست المعلومات الجديدة وحدها كافية لإحداث التغيير؟

يتميّز دماغنا بتركيبةٍ فريدةٍ من نوعها، تتّسم بالقدرة على استقاء

المعلومات من الأشخاص المهمّين بالنسبة إلينا. لطالما اعتمدت استمرارية الإنسان على نوعية علاقاته مع الآخرين. ونظراً لكوننا مخلوقات ضعيفة جسدياً، تظهر الحاجة إلى تأقلمنا بسرعة. ويكمن سرّ نجاح ذلك في القدرة على قراءة الإشارات اللاكلامية والمشحونة عاطفياً، والتجاوب معها بشكلٍ ملائم. يفسّر كلّ ذلك السبب الذي يجعل الدماغ البشري خلال حياته، جاهزاً لتلقي التعليم الجديد ضمن الإطارات الغنيّة عاطفياً والمتعلّقة بالأوضاع الاجتماعية.

ولكي نتعلّم بطريقةٍ تحدث تغييراً (وليست لمجرّد اكتساب كمٍّ فائضٍ من المعلومات)، نحن بحاجة إلى حثّ عمل المراكز العاطفية بشكلٍ يجعلنا على علاقة بالآخرين. هناك فرق بين التعلّم - وهي عملية استقاءٍ فكريّ - والتغيّر - وهي عملية تطبيق كلّ ما تعلّمناه بما يتلاءم والظروف القائمة في حياتنا. يُعتبر التغيّر عملية أكثر تعقيداً من جمع البيانات، إذ تتطلّب تدخّل الدماغ.

لن تكون قراءة هذه الكتاب كافيةً لتنمية ذكائك العاطفي. صحيح أنّه بداية جيدة لكن لتتمكّن من تغيير علاقاتك المنزلية والعملية، أنت بحاجة إلى تخطّي العوامل المشتّتة للانتباه وتخصيص الوقت لاكتساب المهارات التي تسمح بازدهار الذكاء العاطفي، وإدراجها في حياتك.

التحضّر للتغيّر

كيف تحضّر نفسك للتغيّر؟

- **ابدأ بمراقبة ما يقف في طريقك.** ما الذي يعيقك؟ ما الذي

يشغلك جداً بحيث تعجز عن تخصيص وقت قيّم غير متقطّع لاستكشاف المهارات الجديدة وممارستها؟ يعيش معظمنا حياةً تزخر بالعناصر المشتّتة للانتباه. فتتمّ مقاطعة انتباهنا المركّز، وتشتيته باستمرار بواسطة الأدوات الإلكترونية مثل الهواتف النقّالة، وأجهزة BlackBerry، والبريد الإلكتروني، وأجهزة الكمبيوتر، والتلفزيون. فما الذي يحول دون استكشافك للممارسات المذكورة في الجزء الأول من هذا الكتاب الذي يحثّ على النجاح لاكتساب المهارات في الجزء الثاني منه؟ من دون الغرق في انتقاد النفس، يكفي أن تراقب ما تفعله بوقتك. فكتابة يومياتك على فترة أسبوعٍ أو اثنين، قد تساعدك على إدراك الوقت الذي يمكنك تخصيصه لغايات أخرى.

- **خصّص بعض الوقت القيّم لاكتساب مهارات جديدة.** خصّص ما بين ثلاثين وستين دقيقة في اليوم كوقتٍ قيّم (في الساعات الأولى من اليوم إذا كنت شخصاً صباحياً، وفي المساء إذا كنت من محبّي السهر). ويمكن أحياناً اكتساب الوقت عبر القيام بعدّة مهام في الوقت نفسه.

يشكّل تمرين الإدراك العاطفي في القسم الأول من هذا الكتاب، جزئياً شكلاً من أشكال التأمّل. فإذا كنت قد خصّصت بعض الوقت للتأمل، يمكن استبدال هذا النشاط. يقوم هذا التمرين أيضاً بأقلمة نفسه مع التمارين الجسدية الروتينية، مثل المشي في مكان منعزل، حيث لا يكون عليك البقاء متيقّظاً لأخطار حركة السير.

- **حفّز نفسك كلّ يوم.** أرسم صورةً واضحة في عيون عقلك

(أيّ خيالك) عمّا تريد انجازه وعن السبَب. لماذا تريد أن تعتمد أكثر على الذكاء العاطفي؟ ما الذي ستكتسبه ويكون له أهمية كبيرة بالنسبة إليك؟ إضِفْ ما أمكن من الإدراك الحسّي إلى عملية تخيّل ما تريده. فانظر، وشمّ، وتذوّق، واشعر ما سيكون عليه الذكاء العاطفي بالنسبة إليك. إمضِ بعض الوقت قبل النوم وبعد الاستيقاظ صباحاً، في التمعّن بالأسباب الجيدة التي تدفعك إلى تعلّم المهارات التي تسمح لك ببلوغ الذكاء العاطفي.

- **كن جاهزاً للعقبات.** يكون التغيّر دائماً مسيرة "بخطوتين إلى الأمام، وخطوة إلى الخلف" - فتوقّع هذا! تتمّ برمجة أفكار وأساليب جديدة للعيش في الدماغ إلى جانب المعلومات والعادات القديمة. وعاجلاً أم آجلاً، سيتعدّى عدد الصلات الجديدة في الدماغ عدد تلك القديمة، لكن بناءها يتطلّب الوقت والتمرين، كما يتطلّب الخيار. فأثناء عملية تبديل التصرّفات القديمة بأخرى جديدة، من الطبيعي أن يقدّم لنا الدماغ احتمالين مختلفين، ويعود إلينا القرار في تفضيل الجديد على القديم. وهنا، تبرز أهمية التحفيز.
- **كافئ نفسك.** خصّص بعض الوقت لتقدير الجهد الذي بذلته والفوز الذي حقّقته. ولاحظ التغييرات الإيجابية التي تحصل في حياتك وامنح نفسك بعض التقدير لما توصّلت إليه من إنجازات. أقرّ بالجهد الذي تبذله لتتغيّر وبأنّ التوجّه إلى حيث لم يسبق لك أن كنت، يتطلّب شجاعةً حقّة.
- **لا تحاول التغيّر من دون مساعدة الآخرين ودعمهم.** ستكون بحاجة إلى دعم أفراد عائلتك، وأصدقائك، وزملائك،

أو ربما مستشار أو طبيب نفسي يمكنك التحدّث معه بشأن ما تفعله وما تكتشفه. فالتكلّم بشأن ما تستشفّه وتشعر به، سيؤدي إلى مشاعر جيدة، كما سيُدرج ما تعلّمته في حياتك، ويكسبه قوّة مذهلة بحقّ. وإلى جانب التحدّث مع الأشخاص المقرّبين منك، يمكنك تبادل الأفكار مع شخصٍ لا تعرفه يودّ أيضاً أن يعزّز ذكاءه العاطفي. فيمكنكما التناوب في الاستماع إلى بعضكما البعض، وتبادل التجارب.

بناء الذكاء العاطفي في كافة علاقاتك

ستجد في الكتاب ما يلي:

- معلومات تساعدك على النظر إلى نفسك وإلى الآخرين تحت ضوءٍ جديد.
- إرشادات للفصل بين التواصل المفيد والتواصل المضرّ.
- تمارين تبيّن لك كيفية المحافظة على هدوئك وتركيزك بغضّ النظر عن الظروف القائمة.
- تمارين تساعدك على اكتشاف إدراكك العاطفي وتحسينه.
- أساليب لإدراج المزيد من المتعة والبهجة في علاقتك في العمل والمنزل.
- نصائح للتغلّب على الخلافات وتحويلها إلى فرصةٍ لبناء الثقة والتقدّم من دون أيّ ضغينة.

ستتعلّم ما يلي:

- الفرق بين التحدّث والتواصل.
- كيفية بلوغ أعماق عقل الشخص الآخر وقلبه.

- كيفية التأثير إيجابياً على الآخرين من دون النُّطق بكلمة واحدة.
- كيفية إصلاح المشاعر المجروحة.
- كيفية المحافظة على الثقة وتعزيز الإعجاب والانجذاب.

كم تعتبر تواصلك الذكي عاطفياً نشطاً؟

يعاني معظمنا مشاكل في التعامل مع الأشخاص الذين يصعب فهمهم من الموظّفين، أو الزملاء، أو الأصدقاء، أو الأشخاص الذين نهتمّ لأمرهم في حياتنا. يمكن للأسئلة التالية أن تعطيك نظرة سريعة حول تقييم مهاراتك الأولية المرتكزة على الذكاء العاطفي.

أسئلة حول العلاقات

اختبر ذكاءك العاطفي

أجب على الأسئلة التالية بـ"عادةً"، أو "أحياناً"، أو "نادراً":

1. أحافظ ـــــــــــ على التواصل بالعينين أثناء الكلام.

2. أكون ـــــــــــ مرتاحاً عندما يعبّر الآخرون عن مشاعرهم.

3. أشعر ـــــــــــ عندما يكون شخص ما منزعجاً قبل أن يخبرني بذلك.

4. أشعر ـــــــــــ بالراحة في التعبير عن مشاعر الحزن، والفرح، والغضب، والخوف لدي.

5. أعير ـــــــــــ اهتماماً لعواطفي عند اتّخاذ القرارات.

6. لا أعاني ـــــــــــ أيّ مشكلة في التعبير عن مشاعري للآخرين.

7. يمكنني ـــــــــــ التخفيف من توتّري إلى مستوى مريح.

8. أحب ـــــــــــ أن أضحك، وأمرح، وأمزح مع الآخرين.

9. لا تخيفني ـــــــــــ الخلافات.

إذا أجبت على معظم هذه الأسئلة بعبارة "عادةً"، فهذا يدلّ على أنّك سلكت الدرب الصحيح باتجاه التواصل الذكي عاطفياً في علاقاتك. أمّا إذا أجبت بـ"أحياناً" أو "عادةً"، فلا تقلق لأنّ هذا الكتاب سيساعدك على بناء مهارات الذكاء العاطفي لديك وتحسين علاقاتك في المنزل وفي العمل.

1

ما أهمية رابطة التعلّق؟

نبحث باستمرار عن الأسباب لتفسير عدم حصولنا على وظيفة ما أو ترقية نستحقها؛ أو عمّا يسبّب فشل الزواج، أو الصداقات، أو العلاقات التي تعني لنا الكثير؛ أو لماذا يصعب علينا لهذه الدرجة التكلّم مع أطفالنا، أو أفراد عائلتنا، أو جيراننا، أو زملائنا في العمل عندما نختلف معهم. فنراجع أفعالنا، وننقّب في أعماق عقلنا، ونبحث في داخلنا، لكنّنا نادراً ما نقيم صلة بين تجاربنا المحبطة والمفطرة للقلب، والأحداث التي حصلت في حياتنا قبل أن نتمكّن من التفكير أو الكلام. لكن، لا بدّ لنا أنّ نعرف أنّ أسس نجاح علاقاتنا المستقبلية أو فشلها، قد وُضعت خلال تلك الحقبة من التواصل اللاكلامي. فكيف استهلّت هذه العملية في بادئ الأمر وكيف تجلّت مع الوقت؟

يمكننا أن نبدأ مع هذين السؤالين، بفهم السّبب الذي يحوّل التواصل الضعيف في العلاقات إلى إحباط وخيبة أمل، من دون أن يكون لدينا نيّة في ذلك. فلنبدأ من البداية، ولنتخيّل المحادثة التالية تجري بين أربع أمّهات، لكلٍّ منهنّ طفل صغير:

"إنّه طفل هادئ جداً، ولا يسبّب لي المشاكل أبداً."

"أنت محظوظة! فطفلتي لا تكفّ عن الصراخ، ولا يمكنني ردعها عن ذلك مهما فعلت. يقولون لي إنّها تعاني المغص، أمّا أنا فأرى أنّها كابوس!"

"لا يمكنني أن أترك طفلتي مع حاضنة أطفال أو في دار الحضانة. فهي تتعلّق بي ولا تدعني أبتعد عنها من دون أن تُحدث جلبةً عارمة..."

"على الأقل، هي تتعرّف إليك. فعندما أذهب لإحضار ابني من دار الحضانة، أظنّ نفسي غير مرئية. فهو يتصرّف كما لو أنّني غير موجودة هناك!"

على الأرجح أن معظم الناس، اهتمّوا لأمر الطفلة الكثيرة الصراخ، فراحوا يتساءلون عن مشكلتها ويقلقون بشأن سلامتها إذا بلغت الأم المرهقة نقطة الانهيار. وسيفترض الكثيرون أيضاً أنّ الطفلة المتعلّقة بوالدتها هي إمّا رقيقة جداً أو مدلّلة جداً. في المقابل، قد يميل البعض إلى الاعتقاد بأنّ الطفل الهادئ هو طفل مكتفٍ، أو أنّ الطفل الذي يتجاهل أمّه هو بكلّ بساطة مستقلّ وقادر على الاعتماد على نفسه. لكن، إذا ألقينا نظرةً عن كثب على هذه الأمثلة الأربعة، لاحظنا أنّ الطفل الهادئ يبدو وكأنه يحدّق بالجوّ، ولا يقيم أيّ صلة مع والدته. كما قد نتنبّه إلى أنّ الطفل الذي لا يلاحظ أمّه، لا يتأثّر عادةً بوجودها ولا يتواصل معها. بالإضافة إلى ذلك، إذا راقبنا معدّل دقّات قلب الطفل الذي كان في دار الحضانة وضغط دمه، رأينا أنّ جهازه العصبي يعكس الجهاز العصبي لدى الطفل الهستيري. وإذا تابعنا هؤلاء الأطفال خلال سنواتهم

الدراسية، وجدنا أنّه من السهل تجاهل الهادئين منهم لأنّهم يبدون غير مرئيين. وقد يُنظر إليهم على أنّهم يميلون إلى الوحدة، أو لا يتأقلمون في المجتمع، أو لا يكترثون للتعلّم. لكن، يستحيل تجاهل الأطفال الكثيري الصراخ لأنّهم غير منظّمين ومصدر مشاكل. قد يشكّ المعلّمون أو المستشارون النفسانيون بأنّ هؤلاء الأطفال يعانون اضطراب نقص التركيز ADD أو اضطراب نقص التركيز/ فرط النشاط ADHD. وإذا تابعنا هؤلاء الأطفال عند بلوغهم سنّ الرشد، لاحظنا على الأرجح أنّهم يواجهون علاقات صعبة أو غير مرضية.

لقد قدّمت التطوّرات الحديثة في تقنيات تصوير الدماغ، شروحات جديدة لهذه التصرّفات، ما سمح لنا بأن نرى بالفعل ونفهم كيف أنّ التجارب مع الأشخاص الآخرين من شأنها أن تؤثر على دفق المعلومات ووظيفتها داخل دماغنا. وقد ظهرت الانقطاعات أو التغيّرات في نشاط الدماغ من خلال استعمال مخطّط الدماغ الكهربائي EEG، ومخطّط الدماغ الكهربائي الكمّي QEEG، والتصوير بالأشعة المقطعية بالانبعاث البوزيتروني PET، والتصوير بالإشعاع الفوتوني المقطعي SPECT، والتصوير بالرنين المغنطيسي MRI. فالعمل الميداني عبر استعمال اللقطات الثابتة المستقاة من تسجيلات فيديو مصوّرة في آلاف المنازل في أنحاء عدّة حول العالم، قد التقط تفاعلات مستمرّة وعفويّة بين الرُّضّع والأشخاص الذين يهتمون بهم، ما يؤكّد بالتالي تأثير رابطة التعلّق على الجهاز العصبي ويكشف النقاب عن أسرار هذه الرابطة.

لقد أدّت هذه التطوّرت، بعد أن تقبّلها المجتمع العلمي حول

العالم، إلى استنتاجٍ مفاده أنّ علاقة رابطة التعلّق تلعب دوراً أساسياً في تطوير الدماغ والفرد، كما في تطوير صلاته بالآخرين في العالم. فتوفُّر الأمان وعدم توفُّره في علاقات التعلّق المبكرة التي يقيمها الطفل، يضع الأساس لما يلي:

- علاقات مديدة مع الآخرين
- حسّ بالأمان حيال استكشاف العالم
- مقاومة التوتّر، والمحن، وخيبات الأمل، والخسائر
- القدرة على مواجهة العواطف القوية، مثل الغضب، والقلق، والحزن، وإقامة موازنة بينها وبين العواطف الأخرى
- القدرة على فهم العالم الداخلي والعالم الخارجي

أجزاء العلاقة

ما الدور الذي تلعبه رابطة التعلّق في العلاقات بين الراشدين؟ فلنتمعّن في تفاصيل موقفٍ نموذجي تشهده علاقات كثيرة تبدأ بشكلٍ جيد وتوحي بشعورٍ جيد، لكنّها سرعان ما تنهار على الرغم من بدايتها الواعدة. وبينما تقرأ هذه القصة عن ستيفاني وستيفن، لاحظ ردود فعلك:

- هل تصدر أحكاماً حول الأشخاص؟
- هل تعتبر أحدهما على حقّ والآخر على خطأ؟
- هل حصلت معك أو مع شخصٍ تعرفه حادثة كهذه؟ إذا كان الجواب نعم، ما كانت ردّة فعل كلّ شخص؟
- ما هي برأيك الأسباب الكامنة وراء تصرّفات الطرفين؟

ستيفاني وستيفن: كيف تسوء العلاقات الجيدة

لقد التقت ستيفاني للمرّة الأولى بستيفن في المصعد الذي يؤدي إلى مكتبها. فانجذبت فوراً إليه، وأعجبها مظهر عينيه عندما راح يمازح الرجل الذي يقف بجانبه. ثم علمت من أحد أصدقائها أنّه يعمل في قسمٍ مختلف في الشركة نفسها. وعندما التقته بعد أسبوعٍ في حفل عشاء أقامته الشركة، كانت شجاعة بما يكفي لتدعوه إلى الخروج معها في موعد.

ولشدّة سرورها، بدآ يتواعدان خلال الأسبوع التالي. شعرت ستيفاني أنّ تلك العلاقات كانت مختلفة وراحت تفكّر أنّ هذا الشاب يلائمها جداً. كانا يتلقيان على عشاء رومنطيقي، ويمسكان يد بعضهما البعض في صالة السينما، ويتنزّهان سيراً على الأقدام لساعاتٍ طويلة في المنتزه، ويضحكان معاً على اسميهما: إذ أُطلقت عليهما في صغرهما تسمية "ستيفي"، فغدا هذا الاسم اسم تحبّب خاصاً بهما.

وأخيراً، عندما قدّمت ستيفاني ستيفن إلى زملائها وأصدقائها، رأى الجميع أنّهما يشكّلان ثنائياً جميلاً. شعرت ستيفاني أنّه كان الشاب الذي تبحث عنه، هو حبّ حياتها، وكلّ ما تريده أو تحتاج إليه في الحياة. فكان ستيفن يفعل ويقول كلّ ما تراه صواباً. وسرعان ما بدآ يتحدّثان عن بناء مستقبلهما معاً، حتى أنّهما كانا يستمتعان في التفرّج على أغراض المنزل في واجهات المحلّات. أمّا صديقاتها فرحن يحدثنها عن متاجر فساتين الأعراس في مراكز التسوّق بينما بدأ زملاؤها في العمل يمازحونها بشأن تحضير حفل ما قبل الزفاف.

وفي فصل الصيف الثاني الذي أمضياه كثنائي، أبحرا في رحلة رومنطيقية إلى جزر الكاريبي، حيث سارا لساعات طوال على الشاطئ ممسكين يد بعضهما البعض، وانتعشا في المياه الزرقاء الصافية. ثم رقصا عند رصيف المرفأ في منتصف الليل وتبادلا القبل تحت ضوء النجوم المتلألئة. لم تشعر ستيفاني يوماً بمثل هذه السعادة.

بعد بضعة أيام من عودتهما من رحلتهما البحرية، كان ستيفن جالساً إلى طاولة المطبخ في منزل ستيفاني يتناول كوباً من القهوة بينما كانت هي تستوحي من وصفة طعام في الصحيفة اليومية. وفجأة، قال ستيفن: "لا يمكنني أن أذهب إلى العشاء في منزل أختك في نهاية الأسبوع المقبل."

فرفعت ستيفاني ناظريها بعيداً عن الصحيفة وسألته: "لماذا؟" فبدل أن يردّ ستيفن على سؤالها، تابع وكأنها لم تنطق بكلمة واحدة، فقال: "... ولا يمكنني أن أتابع هذه العلاقة بعد الآن."

جمدت ستيفاني في مكانها، وكادت تعجز عن التنفّس. شعرت وكأنه لكمها في معدتها، وأخيراً، تمكّنت بصعوبة من أن تنطق بكلماتها فسألت: "ماذا قلت؟"

"لا يمكنني أن أتابع على هذا النحو."

"كيف؟ ما الخطب يا ستيفن؟"

فأجاب وهو يحدّق في فنجانه: "لا أدري. ينقصني شيء ما."

على الرغم من أسئلة ستيفاني ودموعها التي ذهبت سدى،

قام ستيفن وجمع أغراضه، من فرشاة أسنان، وملابس، وكتب، ثمّ تبادلا مفاتيح شقتيهما ورحل بعد فترة قصيرة. وقعت ستيفاني في صدمة، وأجهشت بالبكاء وانتحبت، حتى شعرت أنّ لا نهاية لحزنها.

بعد مرور أشهر على رحيله، بقيت ستيفاني تعاني الأرق. وإن نامت راودتها الكوابيس، وكانت تجبر نفسها على الخروج من السرير للذهاب إلى العمل كلّ صباح. ثم راحت تلعب ألعاب الكمبيوتر، وتحاول القراءة، كما كانت تتصل أحياناً بأصدقائها الذين يحبّون السهر. ومع أنّ أصدقائها كانوا يستمعون إليها ويتعاطفون معها، ويقدّمون لها اقتراحاتهم، بدأت تشعر بالذنب لإزعاجهم، وبالسخف لتكرار سرد همومها: "كيف يمكن أن يحصل هذا؟ ما الذي سار على خطأ؟ لماذا لم أتوقّع حدوث ذلك؟ ماذا أفعل الآن؟" ففقدت شهيتها وخسرت بضعة كيلوغرامات من وزنها، وحاولت أن تمازح نفسها بهذا الشأن، قائلةً: "لا بأس، هذه إحدى المنافع!" لكنّها كانت على يقين بأنّها تفضّل استعادة وزنها والبقاء مع ذلك الشاب.

ثم راحت تتساءل كم سيدوم الألم، وما أمكنها أن تتخيّل بأنّها قد تستطيع يوماً أن تمنح ثقتها لرجلٍ آخر. كانت محرجةً في مواجهة زملائها في العمل وانطوت على نفسها، وباتت منزوية. وللمرّة الأولى في حياتها، تلقت تقييماً سلبياً عن أدائها المهني.

ما الذي سار على خطأ مع أنّ كلّ شيء بدا صواباً؟

ماذا حصل؟ كيف يمكن لعلاقات بدت ناجحة أن تنهار فجأة؟ أيّ نوع من الأشخاص هو ستيفن ليتصرّف بهذه الأنانية، وهل صحيح أنّ ستيفاني لم تتوقّع حصول هذا؟

سيكون من السهل إصدار الأحكام على أحدهما، أو اعتباره نذلاً، أو الافتراض بأنّها كانت كثيرة الإصرار ما أدّى إلى إبعاده. لكن، دعونا ننظر إلى هذين الشخصين البشريين من وجهة نظر تطال التواصل الذي إمّا ينجح أو يفشل في إقامة رابط بيننا وبين الآخرين.

ستيفن. كان ستيفن الأصغر بين ثلاثة أولاد لأم محبّة متقدّمة في السنّ اسمها ديبرا، وأبٍ أحب أولاده لكنّه أُجبر على العمل خارج الولاية بعد أن خسر وظيفته من جراء تخفيض عدد الموظفين. كان التوقيت سيئاً، إذ كانت ديبرا في مراحل حملها الأخيرة بستيفن، وأدّى غياب زوجها إلى إصابتها بانهيار عصبي. ثم توفيت والدة ديبرا المصابة بالسرطان في السنة التي تلت ولادة ستيفن بعد أن صارعت المرض لفترة طويلة، ما زاد الأمر سوءاً.

سعت ديبرا جاهدةً، على الرغم من حزنها الشديد على فقدان والدتها، إلى الاهتمام جيداً بأولادها الثلاثة. فراحت تقيم حفلات أعياد الميلاد، وتحضر اجتماعات الأهالي، لكنّ حزنها ووحدتها كانا يشتّتان انتباهها بعيداً عن عائلتها. ولم تكن ديبرا تركّز على إظهار عواطفها لصغيرها، علماً أنها كانت تهتمّ لأمره وتستجيب إلى حاجاته الجسدية بشكلٍ كامل. فنادراً ما كانت تلعب مع ستيفن وبدت تائهةً كمن يسير في نومه خلال الأشهر الأولى من حياته.

تضاعف حزنها على أثر إصابة ستيفن بالتهاب خطير بعد بضعة أشهر من ولادته وكان لا بدّ من إدخاله إلى المستشفى. وإذ كانت ديبرا تهتمّ لوحدها بأولادها الثلاثة، كانت عاجزةً عن البقاء

معه خلال الأسبوع الذي أمضاه في المستشفى. فخاف الطفل الصغير المرتعب من وجود هؤلاء الغرباء الذين بدوا أنّهم يضمرون له الأذى مع حقنهم وآلاتهم التي تصدر ضجّة عالية، ويوقظونه من نومه المتقطّع بشكلٍ مستمرّ.

عندما بلغ ستيفن الثانية من عمر، تمكّن والده من العودة إلى دياره. فسُرّت ديبرا باستعادتها دعمها العاطفي، وكانت قد تعافت من خسارتها لوالدتها، واستعادت العائلة نمط عيش طبيعي. أمّا شقيقا ستيفن البكرين، اللذين تربيا بشكلٍ أساسي في جوّ عائلة مختلف، فبديا أكثر أماناً وراحا يتطوّران من الناحية العاطفية، ويقيمان علاقات ملتزمة مع زوجتيهما. ترعرع ستيفن في كنف هذه العائلة من دون أن يعرف كيف يصادق الآخرين. صحيح أنّ كان لديه بعض الأصدقاء لكنّ أحداً منهم لم يكن مقرّباً إليه، فكان يمضي معظم أوقاته وحيداً. وفي الوقت نفسه، كان ينزعج كثيراً من المشاعر القويّة كالحزن والغضب، ويعمد دائماً إلى "التخفيف" من مثل هذه المشاعر عند ثورانها.

عندما التقى ستيفن ستيفاني، راوده شعور بالحماسة وكان معدّل الأدرينالين ارتفع في دمه: كانت جميلة، ونكية، وبدت منجذبة إليه. كان يتطلّع بشوق لإمضاء الوقت برفقتها، وقد غمره شعور بالسعادة لم يراوده قط في حياته. كان زواجه الأول قد انتهى بطريقة سيئة، وكان يعي تماماً أنّ عدم قدرته على التعرّف إلى مشاعر زوجته وربط الأمور التي كانت تزعجه، شكّلت أحد العوامل التي أدّت إلى الطلاق. فوعد نفسه بأنّ الأمور ستكون مختلفة هذه المرّة.

ستيفاني. سبق لستيفاني أن تزوّجت من قبل وكانت ترغب بشدّة النجاح لهذه العلاقة. لقد واعدت شباناً كثر على أثر طلاقها، وخاضت بضع علاقات طويلة الأمد لكنّها لم تشعر أبداً بالحبّ العميق مع أيّ من شركائها السابقين. كان أفراد عائلة ستيفاني مقرّبين من بعضهم البعض، وكانوا معتادين على تناول العشاء معاً كلّ ليلة، وزيارة الأقارب في عطلة نهاية الأسبوع، والذهاب إلى الكنيسة مع بعضهم البعض، لكنّ ستيفاني، تماماً مثل ستيفن، عانت جروحاً عاطفياً خلال طفولتها.

فلم يكن والداها يعبّران كثيراً عن مشاعرهما، ومع أنّهما كانا يحبّان أولادهما، كان تركيزهما الأساسي يقوم على الإنجازات العلمية. فكان التصرّف المرتكز على المنطق وليس على العاطفة، هو العُرف المتوقّع بالنسبة إليهما، بينما كانت الخلافات والنقاشات تُقمع بصرامة. وكنتيجةٍ لذلك، عانت ستيفاني صعوبةً في تحديد مشاعرها، كما كانت تخشى الخلافات وتشعر بعدم الراحة في التعبير عن احتياجاتها.

كيف يمكن لـ 1+ 1 أن يساوي صفراً؟

عندما التقى ستيفن وستيفاني، غمرتهما الحماسة وسيطر عليهما الأمل حيال علاقتهما. لقد تشاركا أحلامهما مع الوقت وبدآ يتحدّثان عن المستقبل. وبدا حتماً أنّهما ثنائي ملتزم بالعلاقة. وإذ غمرت ستيفن الحماسة لتواجده مع امرأة إيجابية مقدّرة تشاركها قيمه، تابع هذا الأخير في العلاقة. فشعر كلّ من رآهما معاً، أنّه كان ملتزماً بهذه العلاقة مع ستيفاني.

لكن، عندما كفّت العلاقة عن كونها حديثة العهد، أدرك ستيفن

أنّ هناك خطبٌ ما. وشعر أنّ شيئاً ما كان ينقصه، وهذا ما قاله لستيفاني ساعة رحيله. فالحماسة التي اختبرها في بداية الأمر مع ستيفاني انتهت بالزوال، ووجد نفسه عاجزاً عن مناقشة الوضع معها. واستمرّ في التصرّف وكأن كلّ شيء على خير ما يرام، غير أنّه في لحظات انفراده كان يشعر خلاف ذلك:

- كان مرتبكاً، قلقاً، منطوٍ على نفسه.
- لم يختبر شعوراً بالتقرّب من ستيفاني على الرغم من كلّ الأحاديث التي كانت تدور بينهما.
- كان يتساءل عمّا عليه أن يقول أو يفعل.
- لم يكن واثقاً من حبّه لها.
- والأزعج من هذا كلّه أنّه راح يتساءل ما إذا عاجزاً عن الحبّ والوفاء.

في هذه الأثناء، اندمجت ستيفاني مع فكرة هذه العلاقة إذ شجّعتها كلّ الكلمات الحميمة التي كانا يتبادلانها. ومع أنّ ستيفن راح يتحدّث أكثر فأكثر مع الوقت، لم يكن في الواقع يعبّر لها كثيراً عن مشاعره أو يتكلّم عن نفسه. وكانت ستيفاني تركّز كامل اهتمامها على المستقبل لدرجة أنّها لم تعِ الأمور التي كانت تدور أمام ناظريها، ولم تقرأ الإشارات اللاكلامية التي كانت تدلّ على وجود خطبٍ ما:

- انعدام التواصل المستمرّ بالعينين بينهما
- اختفاء الإشارات الصغيرة الدالّة على الحبّ
- فقدان نبرة الصوت الحميمة التي كان يستعملها عندما بدآ يتواعدان

- "نسيانه" الوعود الصغيرة
- زوال المتعة التي كانت تشكّل جزءاً مهماً في بداية علاقتهما

وعندما قاما برحلتهما الأخيرة معاً، كان ستيفن قد فقد كلَّ اهتمامٍ بها منذ زمن لكنّه لم يكن قد أطلعها على ذلك بعد.

الرغبة في إنجاح العلاقة ليست كافية

على الرغم من رغبتهما في التقرّب من بعضهما البعض، كان ستيفن وستيفاني كلاهما يفتقران إلى الخبرة ومهارات التواصل التي يكتسبها المرء في بداية حياته، والتي كانت لتمكّنهما من بناء علاقة طويلة الأمد. فما عاد ستيفن ملتزماً بالعلاقة بينما سيطر القلق على ستيفاني. وكانا كلاهما يفتقران إلى القدرة ليدركا نفسيهما ويعبّرا عمّا يخالجهما.

تعتمد العلاقات المبكرة الملائمة على عملية تواصل تفاعلية تنقل الإقرار والتفاهم المشتركين. فأهمّ ما في الأمر أن يكون كلّ طرف مرئي ومعروف - كأن يلاعبه الطرف الآخر أو يشعر بأن الطرف الآخر يلاحظ مشاعره ويفهمها. يعرف معظمنا أشخاصاً راشدين يقولون إنّهم كانوا مدلّلين في طفولتهم، لكنّهم ما زالوا يشعرون أنّ والديهم لم يعرفوهم جيداً أو أنّهم جهلوا كيف يتفاعلون معهم بشكلٍ صحيح. لقد أظهرت الدراسات الحديثة التي أُجريت في مجال التنمية لدى الطفل، أنّ الطفل الذي ليس لديه شخص يلعب ويضحك معه، أو من يربّيه لا يتحمّل التوتّر، أو يحلّ الخلافات بسرعة، أو لا يتواصل معه عاطفياً إلّا ثلث الوقت تقريباً، هو طفلٌ معرّضٌ لأن يصبح راشداً غير ناضجٍ عاطفياً. فهذه المجموعة من

الأشخاص الذين لا يلقون أيّ اهتمام، تتألّف من عدد أكبر من الأشخاص مقارنةً بمجموعات الأشخاص الذين تعرّضوا للإهمال الواضح أو سوء المعاملة.

في حال لم تكن تعرف الكثير عن طفولتك أو عن طريقة تربيتك ـ أو عن طفولة أشخاص آخرين في حياتك أو عن تربيتهم ـ كيف يمكنك أن تعرف ما إذا كان هذا الوصف ينطبق عليك؟ فالعلاقات المبكرة الناقصة تؤثّر على دماغ الطفل بطرقٍ يمكن ملاحظتها في مرحلةٍ لاحقة من حياته. ولا بدّ أنّكم لاحظتم، في سنّ المراهقة أو الرشد، بعض التصرّفات التالية، أم أنّ أحداً ما لفت نظركم إليها:

- الفشل في فهم الإشارات الاجتماعية أو التجاوب معها بشكلٍ صحيح
- التمتّع بحسّ من التعاطف والأحكام الأخلاقية أقلّ ممّا يظهره الآخرون
- معاناة القلق أو الغضب السريع، أو الانزواء، أو الابتعاد عن الآخرين، أو الانغلاق على النفس
- عدم القدرة على إصلاح الشقوق والتغلّب على الخلافات
- عدم القدرة على الهدوء أو تهدئة النفس عند الشعور بالقلق أو الانهيار العصبي
- عدم القدرة على الاستمتاع أو اختبار البهجة بسهولة

إذا لم تختبر العلاقات المبكرة الصحيحة، إليك بعض الأوجه التي تتأثر بها على الأرجح علاقاتك الراشدة. خذ نفساً عميقاً واقرأ التالي على مهل. كم من هذه الأفكار يبدو أنّه يعكس تجاربك الخاصة؟

- لا تعرف حقاً ما معنى أن يقدّرك الآخرون ويفهمونك.
- لا تعرف كيف تتقبّل المديح، أو اهتمام الآخرين، أو حسن النيّة عندما تُقدّم لك من الآخرين.
- لا تعرف كيف تهتمّ بصدق بالآخرين أو تتأثر عاطفياً بهم.
- لا تعرف كيف تحلّ الخلافات من دون أن تغضب، أو تنفعل، أو تقطع العلاقة.
- لا تعرف كيف تؤثر على الآخرين.
- يبدو لك أنّ أصدقاءك يخونون دوماً ثقتك بهم.
- أنت بحاجة دائماً إلى الإمساك بزمام الأمور، والسيطرة، وفرض سلطتك على الآخرين.
- تجد نفسك دوماً في علاقات غير مرضية أو غير ناجحة، إن في المنزل أو في العمل.

بالإضافة إلى ذلك، يبدو لك، عندما تقارن نفسك بالآخرين، أنّك أقلّ قدرة منهم على الشفاء على أثر التعرّض لأذى أو لخيبة أمل.

إذا وجدت أنّ أيّاً من الأوصاف السابقة ينطبق عليك، احفظ الفكرة التالية: قد لا يكون أحد مذنباً في ما سبق أن حصل - وبالتأكيد لست أنت المذنب!

هل يقع الذنب في مشاكلك على والدتك؟

يمكن لتجارب الحياة المبكرة المؤلمة والعازلة أن تخلّف آثاراً تدوم طويلاً في حياتنا، لكنّ الحلّ لا يكمن عادةً في إلقاء اللوم على أحد. وعلى الأرجح، قد تتوارث الأجيال المشاعر الناجمة عن تجارب

الحياة المبكرة الفاشلة أو غير الملائمة، كالضياع، والارتباك، والخوف، وعدم الثقة. فالأم التي لم تختبر بنفسها ما يكفي من التواصل العاطفي الجيد، أو ليست متوفّرة عاطفياً لسببٍ من الأسباب ـ الحزن، أو الانهماك، أو التعرّض لانهيار عصبي ـ لن تتمكّن على الأرجح من التواصل عاطفياً مع طفلها، إلّا إذا أصلحت وضعها. فالأم لا تستيقظ في الصباح وتنظر إلى المرآة وتفكّر في نفسها: "كيف يمكنني أن أحدث أثراً سلبياً في حياة طفلي اليوم؟". ذلك أنّ المربّي يبذل عادةً أقصى جهوده مستخدماً الأدوات المتوفّرة بين يديه، لكنّ هذه الأخيرة قد تكون غير ملائمة لهذه المهمة.

يبدو من المحبط أن نلقي نظرة على تجارب حياتنا المبكرة ونجد أنّ نوعاً من الخلل العصبي في دورة الدماغ، والذي يحصل عادةً عن غير قصد، هو الذي يلحق الضرر بعلاقاتنا الحالية، وعملنا، وسعادتنا، وأنّنا قد ننقل هذه المشاكل من دون معرفتنا، إلى أطفالنا عبر قدراتنا الخاصة التي لم تكتمل في نموّها. لحسن الحظ، وبفضل ما تعلّمناه حول نموّ دماغنا ورابطة التعلّق الآمنة، بتنا نعرف الكثير حول ما يتطلّبه إصلاح الضرر الذي حدث في مرحلة مبكرة من حياتنا.

كيف تحدّد العلاقات وظيفة الدماغ

لقد وُلدنا كلّنا، تماما مثل ستيفن وستيفاني، مع دماغٍ يحتاج إلى تجارب تفاعلية إيجابية لإنتاج حالات التوازن اللّازمة من أجل النموّ العصبي الصحيّ. وبفضل تقنيات مسح الدماغ الجديدة، تمكّن العلم من توثيق واقع كون الدماغ مرناً إلى حدٍّ كبير عند الولادة، وأنّه يحافظ أيضاً على شيءٍ من مرونته خلال حياته. ومع أنّنا اعتدنا

على الاعتقاد بأنّ الدماغ غير قادرٍ على التغيّر عند بلوغ سنّ الرشد، بتنا نعرف أنّ هذا الأمر غير صحيح. فوفقاً لدانيال جاي سيغل Daniel J. Siegel، أخصائي في الطبّ النفسي لدى الأطفال وفي نموهم، في جامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس، "يُعتبر الدماغ، عند الولادة، من أكثر أعضاء الجسم التي لا تشهد اختلافاً كبيراً، غير أنّه يتّسم بمرونة تسمح له بإدراج دورات جديدة في الحياة. وفي الواقع، لا تكفّ أبداً هذه القدرة عن إحداث تغيير بنيوي ووظيفي... وتُعتبر العلاقة الحافز الأكبر للتغيير."

يسمح لنا اللجوء إلى تقنيات مسح الدماغ، كفيلمٍ خيالي يستحيل حقيقةً، أن نرى التالي:

- يمكن للدماغ أن ينتج باستمرار مسارات جديدة بين الخلايا العصبية، بينما تموت المسارات الأخرى، مهما بلغنا من العمر.
- تلعب التجارب التفاعلية - أيّ التواصل مع الآخرين - وليس العوامل الوراثية، الدور الأكبر في تشكيل بنية الدماغ ووظيفته وإعادة تشكيلهما، كما في تحديد التجاوب والتصرّف الشخصيين وما بين مختلف الأشخاص.

التواصل الذي يبدّل بنية الدماغ ووظيفته

ما السبب الذي يجعلنا نستشفّ دوماً عدم صدق شخصٍ ما في محادثةٍ عادية أو حتى عدم صدق شخصٍ يلقي بجهدٍ عرضاً ما؟ هذا هو، بشكلٍ أساس، لبّ الذكاء العاطفي. فعقلنا مبرمج "لقراءة" الرسائل اللاكلامية للذكاء العاطفي التي تُحدث تبايناً مع الكلام الذي ينطق به شخصٌ ما. ثمّ أنّ العواطف التي نشعر بها بعمقٍ تحفّز

الإشارات الصامتة بعد أن تسجّل تعابير الوجه، والتوقيت، والحركات، ونبرة الصوت. وهكذا، تكتسب هذه الرسائل اللاكلامية - إن كانت مهدّئة أو محمّسة، أو سلبية، أو متلاعبة بالأحاسيس - معنًى أكبر من الكلام وتكون عادةً أكثر إقناعاً منه. فالتعبير الجسدي والعاطفي هو الذي يجذب الناس إلينا أو يجعلهم يتجنبوننا، وقد جاءت الأبحاث والتكنولوجيا الجديدة لتفسّر السبب الكامن وراء ذلك.

يكون دماغ الشخص عند ولادته متناغماً اجتماعياً إلى درجةٍ كبيرة بحيث يكون التواصل اللاكلامي، بغض النظر عن العوامل الوراثية، مسؤولاً بشكلٍ أساسي عن تحديد نموّه. أمّا مرونة الدماغ المذهلة في تلك المرحلة - أيّ القدرة على تغيير البنية والوظيفة على حدٍّ سواء - فتقيم قالباً طويل الأمد للأفكار، والمشاعر، والتصرّفات. بالإضافة إلى ذلك، تحافظ أشكال التواصل اللاكلامي على القدرة على إحداث تغييرات مستمرّة، نظراً لبقاء الدماغ مرناً طوال الحياة.

رابطة التعلّق وتأثيرها على العلاقات

يكون الدماغ عند الولادة مبرمجاً لإقامة رابط صلة بيننا وبين شخصٍ يعني لنا الكثير بشكلٍ خاص. أمّا طريقة تواصلنا مع ذاك الشخص المميّز فيحدّدها ذكاؤنا العاطفي - أي تواصلنا اللاكلامي - كما يحدّد كيفية تواصلنا مع الآخرين في المراحل التالية من حياتنا. وقد شكّلت رابطة التعلّق التي تكوّنت في تلك المرحلة تجربتنا الأولى في التواصل وأقامت أساساً لقدرتنا على التواصل في كافة علاقاتنا المستقبلية. أمّا الأشخاص الذين اختبروا التواصل العاطفي

المربك، أو المخيف، أو المتقطّع في مرحلة مبكرة من حياتهم، فغالباً ما يكبرون ليصبحوا راشدين يعانون صعوبةً في فهم ما يختبرونه أوما يختبره الآخرون من الناحية العاطفية. وسيؤدي هذا الأمر إلى الحدّ من قدرتهم على تقييم العلاقات بدقّة والمشاركة فيها بنجاح.

بات المفهوم الفسيولوجي "لرابطة التعلّق" أكثر انتشاراً في أوساط الصحافة المحترفة والشعبية على حدٍّ سواء. وجاء الطبيب النفسي الإنكليزي جون بولباي John Bowlby في الخمسينيات، ليفسّر نظرية التعلّم للمرّة الأولى. أمّا المقدّمة المنطقية التي انطلق منها فمفادها أنّ رابطة التعلّق، أو العلاقة بين الطفل والمربي، مسؤولة عمّا يلي:

- تحديد نجاح العلاقات الحميمة المستقبلية أو فشلها
- مساعدة قدراتنا على التركيز، وإدراك مشاعرنا، وتهدئة أنفسنا، أو إعاقة هذه القدرات
- تمكيننا من الاستمتاع بالتصرّف على طبيعتنا والشعور بالرضا من التواجد مع الآخرين
- تمكيننا من استعادة عافيتها بعد انتكاسة

في مرحلة لاحقة، صوّر فريق من علماء الاجتماع، بقيادة ماري أينسورث Mary Ainsworth، على شريط فيديو التفاعل بين الأهل والأطفال. ثمّ عمدوا إلى تحليل آلاف اللقطات الجامدة من هذه التسجيلات ومراقبة رابطة التعلّق "الآمنة" و"غير الآمنة" بالاستناد إلى مراقبتهم للاختلافات البسيطة بين المربي والطفل، لاسيما كيفيّة تجاوب الطفل مع المربي عندما يغادر هذا الأخير الغرفة ثم يعود إليها. ففي رابطة التعلّق الناجحة (أي "الآمنة)، تمّ التعرّف بوضوح

على التواصل والتفاعل المتناغمين عاطفياً، وتحديدهما كصلة وتفاهم متبادلين، في حين أنّ جهود التواصل في رابطة التعلّق التي تطرح مشاكل (أي "غير الآمنة") لم تحقّق التأثير نفسه. وقد اكتشف علماء الاجتماع هؤلاء أنّ العلاقة المتناغمة إيجابياً والمؤثّرة على الدماغ ترتكز على خمسة أجزاء مختلفة من عملية التواصل التي توحي باستمرار العلاقة الحميمة وتحافظ على الرغبة إليها: الأنظمة المشتركة، والتواصل اللاكلامي، والتبادل العاطفي، واللعب التفاعلي، والرغبة في حلّ الخلافات. فحتى الأم التي تحبّ أطفالها، قد تفشل في مدّهم بتجارب جيدة من حيث رابطة التعلّق إذا لم تلعب معهم، ولم تتواصل معهم عاطفياً، وأساءت باستمرار قراءة الإشارات الصادرة عنهم، أو فشلت في فهمها، أو تجاهلتها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ اختبار إقامة الصلة التي تصفها رابطة التعلّق أو انقطاعها، يحدّد بشكلٍ كبير توقّعاتنا، وتصرّفاتنا، وقدرتنا على التواصل إيجابياً في العلاقات المهمّة التي نشهدها خلال حياتنا. كما أنّه يمدّنا بخريطة الطريق التي من شأنها أن تساعدنا على أن نرى أين كنّا، وأين نحن الآن، وما يمكننا فعله لنكون حيث نريد - الآن وفي المستقبل.

2

كيف تولّد رابطة التعلّق الثقة بنفسنا وبالآخرين

تنتهي معظم علاقات الزواج الأولى بالطلاق مع أنّ الوقوع في الغرام يكون سهلاً أحياناً. وما يفاجئ أكثر بعد هو أنّ ثلثي علاقات الزواج الثانية تنتهي بالفشل أيضاً، ويبقى الكثير من الأشخاص في علاقات زواج فقدت البهجة، والاهتمام، والحماسة اللازمة لإبقاء العلاقة مُرْضية دوماً. وقد تؤدي النصائح التي يقدّمها عادةً أخصائيو الزواج، أو المقالات الصحفية، أو بعض الكتب التي تقدّم المساعدة الذاتية، إلى تهدئة أعراض المشاكل التي تشهدها العلاقة بشكلٍ مؤقت، لكنّ تلك النصائح لا تبدّل عادةً عمليات التفاعل التي ترتكز على رابطة التعلّق، وتشوبها الشوائب، وتستمرّ في التقليل من أهمية الثقة، وقيمة الذات، والتفاهم المتبادل، والعاطفة.

لقد توصّلت الأبحاث إلى أنّ العلاقات الراشدة الناجحة تعتمد على الذكاء العاطفي لدى الأشخاص ـ وعلى قدرتهم على:

- التحكّم بالتوتّر والنفور
- البقاء في تناغمٍ مع المشاعر
- استعمال لغة الجسم التواصلية والذكية عاطفياً
- التسلّح بحسّ المتعة بطريقةٍ مشارِكة للآخرين

- التمتّع بالقدرة على المسامحة دوماً والتخلّي عن الضغائن

مارك وشيريل: ثنائيٌّ بدا مناسباً

التقى مارك وشيريل في العمل حين كان مارك يمرّ بتجربة طلاق مؤلمة طويلة سعى جاهداً إلى تجنّبها. فبعد سنواتٍ من محاولته فهم زوجته، اكتشف أخيراً أنّها تقيم علاقةً غراميةً مع رجلٍ آخر ولم تكن تنوي أبداً وضع حدٍّ لها. لكن، عندما قدّم مارك دعوى طلاق، أوضحت له تماماً أنّها لا تريد أن تنهي زواجهما لأنّها كانت سعيدة بالتدبير القائم بينهما كما هو.

أمّا شيريل التي كانت في بداية الأربعينات من عمرها - أيّ بعمر مارك عندما التقيا - فلم تعرف الزواج يوماً، على الرغم من أنّها اختبرت عدّة علاقات طويلة الأمد. لقد تبنّاها والداها عندما كانت لا تزال طفلةً، ثم اعتنقا ديناً آخر (عندما أصبحت راشدةً)، وأصرّا على أن تعتنق هي الدين نفسه. وبعد أن عجزت عن ذلك، ابتعدا عنها فباتت وحيدةً، من دون عائلة. كانت شيريل مستقلّةً إلى حدٍّ كبير، تتمتّع بحسّ الفضولية، وقد حقّقت نجاحاً كبيراً في مجال العقارات (وهو المجال نفسه الذي يعمل فيه مارك)، وها هي الآن تهتمّ بشكلٍ خاص بالتمثيل.

بدأت علاقتهما على أساس الصداقة. وعلى الرغم من أنّ مارك شعر بانجذابٍ كبير تجاه شيريل، كان على يقينٍ من أنّها لم تكن تسعى وراء علاقةٍ غرامية، واحترم ذلك. وبين عملها وشغفها للتمثيل، لم يتوفّر لشيريل الوقت الكافي لتخصّصه لمارك، فكانا يلتقيان في البداية مرّة كلّ بضعة أسابيع. لكن، في لقائهما، كان كلّ منهما يجد في الآخر شخصاً جاهزاً

للاستماع، كما حصل بينهما تبادل عاطفي صادق غالباً ما اشتمل على الضحك، إلى جانب التعبير عن الألم، والحزن، والإحباط. كان مارك قد ترعرع في كنفِ عائلة تعبّر بصراحةٍ عن مشاعرها، حتى الضعيفة منها، فشعر بدفء اهتمام شيريل وتقبُّلِها له. في المقابل، تشجّعت شيريل بانفتاحه العاطفي واهتمامه بها، فراحت تكشف له المزيد والمزيد عمّا يؤثّر فيها ويحفّزها. وسرعان ما وجدت نفسها توّاقةً للقائه، في حين أنّه شعر بتأثير اهتمامها وحماستها تجاه الكثير من الأمور، بعد أن كان متّزناً رصيناً في أساليبه. حتى أنّه بدأ يحضر صفّ التمثيل لأنّه شعر بالفضول ليعرف لماذا يعني لها هذا الصفّ الكثير - وانتهى به الأمر أن أحبّه، ما أثار مفاجأة عائلته وأصدقائه. كانت شيريل مهتمّة أيضاً بالصحّة واللياقة البدنية، ما شكّل مضماراً جديداً آخر اطلع عليه مارك واستمتع به بسببها.

وجدت شيريل نفسها شيئاً فشيئاً منجذبة إلى علاقتها مع مارك. فلم يُشعرها أحدٌ من قبل بهذا الكمّ من الاهتمام، والاحترام، والتقدير. وازداد اهتمامها به وبدأت تفتقد له عندما لم يكونا معاً. وعندما أصبحت علاقتهما الحميمة جديّة، شعر كلاهما بالاهتمام والقيمة. فكانا يرضيان بعضهما في علاقاتهما الحميمة، كما كانا يشعران بالرضا نفسه في اللحظات التي كانا يتشاركانها قبل إقامة علاقة وبعدها. وقد بقيَ مارك وشيريل، بعد زواجهما، واثقين ببعضهما، ومستكشفين وحبيبين فضوليين.

تجدر الإشارة هنا إلى أنّ نوعية التواصل هي الاختلاف بين طريقة تطوّر العلاقة بين مارك وشيريل من جهة، والعلاقة بين

ستيفن وستيفاني في الفصل الأول من جهة أخرى. فمارك وشيريل تمتّعا بتبادلٍ عاطفيّ عكس رابطة التعلّق الجيدة فيما بينهما، والذكاء العاطفي العالي. وكان تواصلهما يرتكز على ما يلي:

- الإدراك الذاتي
- الرغبة بالكشف عن الذات
- القدرة على الاستماع إلى المحتوى العاطفي لما يُقال بينهما ـ والتأثّر به
- القدرة على التعبير عن المشاعر الشخصية
- الرغبة بالتأثّر عاطفياً بالطرف الآخر ـ والتغيّر كنتيجة للعلاقة

إنّ معرفة الدماغ الحيّ والدور الذي تلعبه رابطة التعلّق في تشكيله، قد قدّمت لنا علماً جديداً لفهم سبب مواجهة الأشخاص، حتى الأذكياء منهم، صعوبةً كبيرة في التواصل ـ على الصعيد الشخصي والمهني. ما كان يسعنا في السابق إلّا تكهّن سبب عدم تطوّر العلاقات المهمّة، أو زوالها، أو تفكّكها، أو مواجهتها الكثير من الخلافات. لكن، بفضل الرؤية الجديدة لنموّ الدماغ، بتنا نفهم ما تتطلّبه المساعدة على بناء علاقات عائلية ومهنيّة مثمرة، ودعم استمراريتها. لقد قدّمت الأبحاث التي جمعت بين عدّة علوم ـ مثل علم الأعصاب، والطب النفسي، وعلم الأحياء، وعلم الجينات، وعلم النفس ـ دليلاً واضحاً عن كيفية استمرار رابطة التعلّق في التأثير على حياتنا، والسبب الكامن وراء ذلك. ونجم عن هذه الأبحاث، الإدراك بأنّ الإنسان هو مخلوق بشري اجتماعي إلى أقصى الحدود، ينطبع دوماً بتأثيرات الأشخاص الآخرين المهمّين بالنسبة إليه، ولاسيما بعلاقة الحبّ الأولى التي اختبرها.

يتأثر دماغ الرضيع، بشكلٍ جيد أو سيئ، إلى حدٍّ بعيد برابطة التعلّق التي تشكّل قصّة الحبّ الأولى التي يشهدها الطفل. فعندما يتمكّن المربّي الأول من التحكّم بتوتّره الشخصي، وتهدئة الطفل، والتواصل معه من خلال العواطف، ومشاركته فرحه، ومسامحته على الفور، يصبح الجهاز العصبي لدى الطفل متعلّقاً بشكلٍ آمن. وبعد ولادة رابطة تعلّق ناجحة، يصبح الطفل واثقاً من نفسه وواثقاً بالآخرين، ومرتاحاً في وجه الخلافات. وسيستحيل راشداً مرناً، ومبدعاً، متفائلاً، وكثير الآمال.

إنّ رابطة التعلّق الآمنة التي تتكوّن مع المربّي الأول، تشكّل قدرتنا على:

- الشعور بالأمان
- تطوير صلاتٍ شخصية مع الآخرين لها معنى كبير
- استكشاف العالم
- التعامل مع التوتّر والضغينة
- النهوض على أثر خيبة أمل أو خسارة
- موازنة عواطفنا
- الشعور بالراحة والأمان
- إضفاء المعنى على حياتنا
- اكتساب ذكريات إيجابية وتوقّعات بالحصول على الحبّ وإقامة علاقات مقرّبة أخرى

تحصل رابطة التعلّق لدى كلّ شخصٍ بطريقةٍ فريدةٍ من نوعها. فليس على المربّي الأوّل أن يكون مثالياً، كما أنّه قد يفوّت الكثير من الفرص في تحقيق التناغم العاطفي. لكن، عندما تفشل

- **سوء المعاملة الجسدية**: العنف الجسدي، والتحرّش الجنسي
- **انفصال عن المربي الأوّل**: انفصال ناجم عن المرض، أو الموت، أو الطلاق، أو التبني
- **تغيير في المربي الأوّل**: تبديل الحاضنات
- **تنقّل مستمرّ**: التبديل المستمرّ للبيئة التي يعيش فيها
- **التجارب المؤذية**: مرض أو حادثة خطيران
- **تعرّض الأم لانهيارٍ عصبي**: ابتعاد الأم عن دورها نظراً للانعزال، أو الافتقار إلى الدعم الاجتماعي، أو بسبب مشاكل هرمونية
- **إدمان الأم على المخدّرات أو الكحول**: تراجع تجاوب الأم نتيجةً لتعاطيها المخدّرات التي تؤثّر على تفكيرها
- **ألم مزعج لم يتمّ تشخيصه**: حالات مثل المغص، أو التهاب الأذن، أو غيرها
- **افتقار إلى التناغم بين الأم والطفل**: اختلاف في الطباع بين الطفل ووالديه
- **أم يافعة أو مفتقرة للخبرة**: افتقار الأم للمهارات التي تتطلّبها تربية الطفل، بما في ذلك مهارات رابطة التعلّق

لا تكون هذه العلاقات غير الآمنة نقيةً في شكلها كما أنّها قد تتداخل ببعضها البعض. لذلك، يتكيّف الدماغ لتخطّيها مع الشعور بعدم الأمان في روابط التعلّق عبر النموّ بطرقٍ غير مثلى. في المقابل، فإنّ هذا التكيّف لضمان استمراريته في مواقف غير آمنة يؤثّر بدوره بالطريقة التي نشعر بها حيال نفسنا وكيفية تواصلنا مع الآخرين في المستقبل.

أمّا أعراض رابطة التعلّق غير الآمنة التي ترافقنا حتى سنّ الرشد، فتتشمل ما يلي:

- **عدم تقدير الذات**: متطلّب، ومتعلّق بالآخرين أو يردّد عبارة "لا أحتاج إلى أحد"، ويُظهر تصرفاً ينمّ عن عدم الاستقلالية
- **عدم القدرة على التعاطي مع التوتّر والضغينة**: عدم القدرة على التحكّم بالذات أو تنظيم المشاعر والعواطف
- **عدم القدرة على تطوير العلاقات والمحافظة عليها**: التعرّض للتهميش من الأهل وأفراد العائلة أو مواجهة معارضة من قبلهم
- **مواقف وتصرّفات معادية للمجتمع**: عدائية وعنف
- **صعوبة في الثقة بالآخرين**: عدم الراحة مع الحميمية والعواطف
- **مواقف سلبية**: فقدان الأمل، النظر إلى الذات، والعائلة، والمجتمع من وجهة نظر متشائمة
- **عدم الشعور بالتعاطف مع الآخرين**: الافتقار إلى الشعور بالتعاطف أو الندم
- **مشاكل في التصرّفات والمسيرة العلمية**: مشاكل في النطق والكلام، صعوبة في التعلّم
- **الإفراط في الكلام**: يعجز عن الاستماع للآخرين أو البقاء جامداً
- **التعرّض لانهيار عصبي**: فتور المشاعر واللامبالاة
- **المرض المزمن**: مرض دائم
- **هوس بالطعام**: يلتهم بنهمٍ أو يرفض تناول الطعام، أو يخفيه

إنّ اللائحة طويلة بما يكفي لتشمل كافة الصعوبات التي واجهها الكثيرون في علاقاتهم مع الآخرين في وقتٍ من الأوقات، إمّا في المنزل أو في العمل. أمّا المشاكل فتختلف بحسب درجاتها: فهل يمكننا، عندما نصبح راشدين، أن نبني علاقات ناجحة، ومرضية، وطويلة الأمد مع شخصٍ واحد يهمّنا أمره على الأقل، أم أنّنا سنشهد باستمرار علاقات تنتهي، أو تزول، أو يتمّ تجنّبها؟ لكنّ المهمّ في الأمر هو أنّ الدماغ، بفضل مرونته الطويلة الأمد - وهذا اكتشاف آخر مهم في مجال علم الأعصاب - يتمتّع دوماً بالقدرة على إنشاء أنماط تواصل جديدة مرتكزة على أنواع العلاقات التي شهدت رابطة تعلّق آمنة. وهناك بعض الدراسات التي تبعث الأمل، وهي دراسات ترتكز على أزواجٍ مؤلّفة من شريكٍ واحدٍ يشعر بالأمان، ما يشير إلى أنّ التأثير الإيجابي لهذا الشريك في العلاقة من شأنه أن يؤدي إلى نمو شعورٍ أكبر بالأمن عند الشريك الذي يفتقر إلى مثل هذا الشعور.

ماذا تخبرنا نظرة التعلّق عن علاقاتنا الغرامية؟

يزخر التأثير القوي المبدّل للحياة والناجم عن علاقتنا الغرامية الأولى، بالأمور المذهلة التي من شأنها أن تعلّمنا الكثير حول علاقتنا الغرامية الراشدة. أولاً، ترتكز هذه العلاقة الأولى بالكامل على أشكال التواصل اللاكلامي الزاخرة بالعواطف. فالرضّع مجهّزون تماماً ليحرصوا على تأمين كامل احتياجاتهم على الرغم من أنّهم عاجزون عن الكلام، أو التفكير، أو التخطيط. فأجزاء دماغهم التي تبدأ بالعمل على الفور بعد الولادة، لها علاقة بالبقاء على قيد الحياة، وهذا البقاء له علاقة بالإدراك العاطفي. صحيح

أنّهم لا يعرفون ماذا يريدون، لكنّهم يشعرون به ويتواصلون وفقاً له. عندما يصبح الرضيع قادراً على التعبير عن احتياجاته لشخصٍ يتمتع بالقدرة على استعمال حدسه الخاص ليفهم ما يريده الرضيع ويستجيب إلى طلبه، يحصل شيء رائع، يبدّل الحياة. هذه هي لغة الذكاء العاطفي بأنقى وأفضل حالاتها.

تعلّمنا علاقات الحبّ الأولى ما يلي:

- لا يُعتبر الحبّ كافياً لضمان علاقة حبّ متينة تدوم طويلاً - فالثقة، والفرح المتبادل، والتواصل المُرْضي من الناحية العاطفية، هي عناصر تكتسب الأهمية نفسها.
- لا تُعتبر النيّة الحسنة والإرادة القويّة كافيتين أيضاً، إذ تظهر الحاجة إلى إنشاء الثقة، والتفاهم العاطفي، والفرح على حدٍّ سواء.
- تتمتّع العلاقات بالقوّة للتأثير على طريقة نمو الدماغ.
- إنّ معرفة ما هو مسؤول عن النجاح أو الفشل في علاقات الحبّ المبكرة، تمدّنا بنوعٍ جديد من العلاقات الجاذبة والمستديمة التي تنمو لتكتسب مع الوقت المزيد من المعنى وتصبح أكثر إرضاءً. يمكن إصلاح العلاقات غير المتناغمة. فحتى الأشخاص الذين يفتقرون إلى روابط التعلّق الإيجابية يمكنهم أن يتعلّموا كيفية تنمية هذه المهارات وتطبيقها في العلاقة الحميمة والأخرى المقرّبة من الناحية العاطفية.

كيف تُطبّق نظرة التعلّق على العلاقات المهنيّة؟

يمكن للعلاقة المشحونة عاطفياً أن تحفّز الذكريات العاطفية وأيّ

تصرّفٍ مرتبطٍ بهذه الذكريات. فعندما لا يتقبّلنا مديرنا أو زميلنا في العمل، أو ينتقدنا، يمكننا أن نستمدّ على الفور من المشاعر والأحاسيس التي اختبرناها منذ زمنٍ بعيد. ويمكن لهذه العواطف أن تتغلّب علينا إذا لم نتعلّم كيفية تهدئتها، فتؤثّر بالتالي على عملنا إلى حدٍّ يجعلنا غير عاجزين عن المتابعة. والأهمّ من هذا هو أنّنا إن كنا غير مدركين لحاجاتنا، تماماً مثل ستيفاني أو ستيفن، قد لا نجد أبداً أيّ رضا في ما نفعله. فمهما كنّا أذكياء أو مهما برعنا في تأدية واجباتنا، نبقى عاجزين عن تجنّب طبيعة بيئة العمل الكثيرة العلاقات. وكلّما برعنا في نقل أفكارنا ومشارعنا على حدٍّ سواء، حصلنا على فرصة أكبر في العثور على علاقاتٍ مهنيّة مرضية، وزاخرة بالمعنى، وطويلة الأمد.

ولا بدّ من الإشارة إلى أنّ الأشخاص الذين يعرفون النجاح في علمهم:

- يعرفون خير معرفة ما يحتاجون إليه
- يمكنهم أن يأسروا اهتمام الآخرين
- يمكنهم إصلاح المواقف المزعجة على الفور وبسهولة
- يمكنهم نقل تعاطفهم للآخرين
- يُشعِرون الآخرين بالمتعة لمجرّد التواجد معهم
- يطلبون بسهولة ما يريدونه لكنّهم لا يتوقّعون دائماً أن يحصلوا على مرادهم
- لا يخشون التعبير عن معارضتهم لأمرٍ ما

آلن: رجلٌ يتقبل الكلام غير الخطري

كان آلن يعيد مراجعة موقع مهم على الإنترنت أنشأه بنفسه ويعيد تحديثه في لحظةٍ بلغ فيها حسّه الابتكاري أوجه. لكنّه اضطر إلى توظيف موظّفين تقنيّين يافعين وموهوبين إذ كان عليه أن يقوم بالكثير من الأعمال في مهلةٍ زمنيةٍ قصيرة. فعمل ثلاثتهم مع بعضهم البعض، ليلاً نهاراً طيلة أشهر. لكن، سرعان ما بدأ آلن، الذي كان يكبر الموظّفين الجديدَين بكثير، يفقد هدوء أعصابه على الرغم من شغفه تجاه عمله، وحماسته، وتفانيه له. كان آلن مديراً رائعاً - صريحاً، ومنفتحاً عاطفياً حيال مشاعره، ومرحاً، والأفضل من هذا كلّه، أنّه كان يقدّر جهود موظّفيه وإنجازاتهما. غير أنّه بدأ يسبّب لهما التوتّر إذ كان يقف بجانبهما أثناء عملهما، ويراقب كلّ حركة يقومان بها. كان التعب قد سيطر على آلن في تلك المرحلة، وقد اقتصر دوره بشكلٍ أساسي على تحديد ما لن ينجح، ما شكّل عائقاً بالنسبة إلى الآخرين في العملية الإبداعية. لقد فهم آلن، كونه مبدعاً بطبيعته، أنّ الحرية في ارتكاب الأخطاء هي أمر غاية في الأهمية أثناء العملية الإبداعية، لكنّ الوقت كان يداهمهم.

تشجّع الشابان بمديح آلن السابق لهما، وانفتاحه العاطفي، فقرّرا أن يخبراه بحقيقة شعورهما وبأنّه كان يعترض طريقهما. ولأنّ علاقتهما العملية مع آلن ارتكزت دائماً على الصدق والنيّة الحسنة، لمّحا له بأنّ عملهما قد يكون مثمراً أكثر إن تركهما يعملان لوحدهما لبقية اليوم. كان آلن يدرك تعبه الجسدي كما كان يعي أنّ تعبه هذا يعيق قدرته على أن يكون إيجابياً، وعضواً مساهماً في الفريق. فأقرّ مازحاً بأنّه كان متعباً وعاد باكراً إلى المنزل. وعندما جاء آلن إلى المكتب في اليوم التالي، وجد أنّ

العمل على موقع الإنترنت قد تقدّم بشكلٍ جيد من دونه. في النهاية، أدّت هذه الحادثة إلى تسهيل العلاقة المهنية المثمرة للغاية لفريقه الإبداعي.

لا تأسرنا حدودنا

يمكن تغيير أنماط التواصل المدمّرة للعلاقات والتي يكتسبها المرء في علاقاته المبكرة غير الملائمة، أو الانعزال، أو سوء المعاملة، أو الإهمال. لن نبقى سجناء لمدى الحياة لتجارب الطفولة التي اختبرناها. يبقى عقلنا قادراً على تقبّل التغيير ـ لا سيما ضمن الإطارات التي تتبدّل فيها المشاعر والعواطف من وقتٍ لآخر. ويُعتبر التغيير ظاهرة اجتماعية يمكننا تنسيقها وترتيبها بفضل دعم الأصدقاء، والمحبّين، والزملاء في العمل. ويمكن إنشاء أنماط عصبية جديدة خلال حياتنا في العلاقات التي تعكس أنماط روابط التعلّق الناجحة. وتماماً كما يمكن رؤية الأذى الناجم عن علاقة مبكرة غير ملائمة في المسح الدماغي، يمكن كذلك رؤية التحسينات. سنستكشف في الفصول التالية، كيف يمكننا أن نبدأ بتسهيل هذا التغيير من خلال لغة الذكاء العاطفي.

إن الأساليب التالية الخاصة برابطة التعلّق أو بمعاملة الوالدين، إلى جانب التأثيرات التي قد تنجم عنها في العلاقات الراشدة، تمنحنا إشارات مهمّة حول أين يمكننا أن نبدأ، كما تقدّم لنا نظرة جديدة حول إنشاء علاقات مرضية في العمل وفي المنزل، من خلال تأمين العناصر الأساسية لتحديد العلاقات الفاشلة وتصحيحها.

رابطة التعلّق	معاملة الوالدين	العلاقات الراشدة
آمنة	منسجة أو متناغمة مع الطفل	القدرة على إنشاء علاقات راشدة؛ رسم حدود ملائمة، وتقمّص عاطفي
متفادية	غير متوفّرة أو رافضة	تجنّب التقرّب، والصلات العاطفية؛ شخص منعزل، منتقد، متصلّب، وقليل الاحتمال
متناقضة	تواصل غير متجانس وأحياناً متطفّل من قبل الوالدين	شخص قلق لا يشعر بالأمان؛ كثير التحكّم واللوم؛ شارد، لا يمكن توقّع تصرّفاته، يكون أحياناً جذاباً
غير منتظمة	يتجاهل الوالدان حاجات الطفل أو لا يريانها؛ تصرّف مخيف أو مؤذٍ	فوضوي، غير حسّاس، سريع الغضب، مؤذٍ، لا يثق بأحد حتى عندما يرغب بالشعور بالأمان بشدّة
تفاعلية	علاقة منفصلة تماماً أو تُظهر جهازاً عصبياً مضطرباً	عاجز عن إقامة علاقات إيجابية، غالباً ما يُساء تشخيص حالته

يساعدك الموجز التالي حول رابطة التعلّق المتناغمة، أو المعطّلة، أو تلك التي تمّ إصلاحها، لكي تعرف كم أنت مطّلع على التواصل الذكي عاطفياً. أمّا المهارات اللاكلامية الخمس التي تحتاج إليها لإنشاء رابطة التعلّق وإصلاحها وتحسين اللغة الذكية عاطفياً، فسيتمّ مناقشتها في الفصل 8، حيث ستحظى بالفرصة لتحديد نقاط قوّتك وضعفك في ما يتعلّق بكلّ ناحية من هذه النواحي.

التواصل الذكي عاطفياً	التواصل المعطّل	التواصل الذي تمّ إصلاحه
ينشّط الرنين الدماغي التواصل اللاكلامي بين الأم والرضيع.	يكون المربّي الأول منشغلاً، أو مصاباً بالانهيار العصبي، أو غير متوفّر عاطفياً.	مشاركة المشاعر مع شخص يتلقّاها ويعكس بدقّة التجارب العاطفية.
يلاحظ المربي الأوّل مشاعر الطفل، ويفهمها، ويستجيب إليها بالشكل الصحيح.	يُساء فهم التواصل العاطفي مع الرضيع، أو يتمّ تجاهله، ما يؤدي إلى ضرر عصبي.	الاستقاء التجربة من الآخرين الذين يثق بهم.
يتمّ بسرعة إصلاح كلّ انقطاعٍ أو عدم تفاهم في التواصل.	يحصل الضرر بشكلٍ متكرّر، ينجم عن إصلاحه بشكلٍ خفيف أو عدم إصلاحه على الإطلاق، ما يولّد الشعور بعدم الأمان وفقدان الثقة.	استعادة الصلة مع العواطف البيولوجية الحقيقة مثل الحزن، والغضب، والخوف، والخجل، والفرح.
يؤدي الشعور بالأمان إلى القدرة على فهم الذات والتواصل جيداً مع الآخرين.	يؤدي الافتقار إلى الشعور بالأمان إلى عدم القدرة على إقامة علاقاتٍ سليمة.	الإقرار كلامياً بالتغييرات والمشاعر الإيجابية؛ نجاحٌ ورضا أكبر في هذه العلاقة وفي علاقات غيرها.

3

لماذا يعيق التوتّر التواصل الفعّال

تقوم الخطوة الأولى للتحضير للتواصل الذكي عاطفياً، في معرفة متى تكون مستويات التوتّر لدينا أو لدى شركائنا أو زملائنا، خارجةً عن السيطرة. ويلعب التجاوب غير المتوقّع للتوتّر دوراً مهماً في قدراتنا على التواصل بفعاليّة، بحيث يمكنها أن تقوّض حتى أقوى العلاقات الغرامية والمهنية.

كيف يتحدّى التوتّر العلاقات في المنزل والعمل؟

يمكن للتوتّر أن يضعف العلاقات من خلال إعاقة قدراتنا على:

- قراءة التواصل اللاكلامي الناجم عن شخص آخر بدقّة
- الاستماع إلى ما يقوله الآخر
- إدراك مشاعرنا الخاصة
- التواصل مع حاجاتنا المتجذّرة في أعماقنا
- التعبير عن حاجاتنا بوضوح

مع أنّ التعبير العاطفي لدى كلّ فردٍ يختلف عن الآخر، من

المفيد أن نطلّع على الأمثلة النموذجية التالية حول كيفية تأثير التوتّر على العلاقات:

- لقد حصلت أيرين على وظيفة جديدة حيث تضاعف مستوى التوتّر ما منعها من النوم في الآونة الأخيرة. فكان مزاجها يصبح عكراً عندما تعود إلى المنزل ولا ترغب بالاستماع إلى ألكس يخبرها عن نهاره. مهما حاولت جاهدةً أن تُظهر الاهتمام وتستمع إليه، بقيت عاجزةً عن التركيز. فشعر ألكس بالإهانة وكنتيجةً لذلك رحل تاركاً أيرين في المنزل لوحدها.
- يتعرّض نورم إلى الكثير من التوتّر في المدرسة لكنّه لا يريد أن ينهي علاقته بكريستي. فعلى الرغم من أنّه يستمتع عادةً بمزاحها المرح ويجدها مسليّة، بدأ هذا الأمر يزعجه الليلة وسرعان ما فجّر غضبه. شعرت كريستي بالإهانة إذ كانت تجهل تماماً سبب تصرّف نورم بهذه الطريقة التي لا تشبهه أبداً.
- لقد بلغ بن نقطة الإرهاق التام بعد عدّة أيام من العمل المجهد وتنفيذ مهمّات متعدّدة، فانهار أمام جهاز التلفزيون وفوّت مكالمةً مهمةً من العمل وردته بعد انتهاء ساعات الدوام.
- جرى بين ماري ألِيس وصديقتها نقاشٌ حادّ، غادرت على أثره إلى مركز التسوّق لتهدئة أعصابها وتسلية نفسها. وهناك، نسيت الوقت ولم تحضر إلى عشائها مع سام الذي كان يجهل تماماً ما يجري ويظنّه أنّه ارتكب خطأً ما.
- لقد غرقت تيري بالديون ما جعلها عاجزةً عن التركيز على عملها، فكانت تعجز عن إنهاء أيّ مهمة. لاحظ مديرها هذا الواقع ما عرّض وظيفتها للخطر.

- أصبحت ستيفاني عصبية جداً وشديدة التوتّر لدرجة أن أحداً من زملائها في العمل لا يريد البقاء إلى جانبها. تظن أنّ زملاءها لا يحبونها لكنّهم في الواقع يتجنّبون التوتّر الذي يصدر عنها.

يبدو كلٌّ من نورم، وماري، وأليس، وستيفاني في الأمثلة السابقة، عصبياً، متوتراً، سريع الغضب - أو ثائراً؛ في المقابل، يبدو كلٌّ من أيرين، وبن، وتيري تائهاً، أو بعيداً، أو منهاراً عصبياً - أو منهكاً. قد يبدو تصرّف الشخص "الثائر" (أيّ ذي الحواس المستثارة) مختلفاً تماماً، لا بل مناقضاً لتجاوب الشخص "المنهك" (أيّ ذي الحواس الخانعة) أمام التوتّر، لكنّهما في الواقع يشهدان التفاعل نفسه في جهازهما العصبي: فتجاوبهما الداخلي للتوتّر (أيّ في جسمهما) يكون متشابهاً، حتى أنّ معدّل نبضات القلب وضغط الدم قد يكون أعلى لدى الأشخاص المنعزلين، مقارنةً بالأشخاص الغاضبين.

كيف يؤثّر التوتّر على الجهاز العصبي ويقوّض العلاقات

يُعتبر اختبار التوتّر، بالنسبة إلى معظم الناس، جزءاً من روتين الحياة اليومية لدرجة أنّه تحوّل إلى أسلوب عيش. في الواقع، لا تكون كلّ أشكال التوتّر سيئة: إذ يمكن لهذا الشعور بأنْ يشجّعنا ويمدّنا بالحافز لإنجاز الأمور التي نريدها ونحتاج إلى أن نقوم بها. لكن، عندما يفقد التوتّر توازنه، يؤدي إلى آثار سلبية على الجهاز العصبي، فيحدّ من قدرتنا على التفكير بوضوحٍ وإبداعٍ، أو التصرّف بشكلٍ ذكيّ عاطفياً ومفيد لعلاقاتنا مع الآخرين. يولّد هذا الأمر مواقف مشابهة للمواقف الواردة في ما يلي:

- **قد يسبّبُ غضبُ شخصٍ ما توتّرَ شخصٍ آخر، ما يؤدي إلى تصعيد انقطاع التواصل.** لقد وضعت باتريسيا طفلها منذ فترة قصيرة، وغالباً ما تأتي إلى العمل متعبةً قليلاً، لكنّها كانت تعشق وظيفتها المرضية والزاخرة بالتحديات. في المقابل، كانت إيمي، المسؤولة عن حسابات الشركة، تحسد باتريسيا على عائلتها (زوجها المتفاني وأطفالها الطيبون)، لكنّها كانت تشعر أيضاً أنّ باتريسيا تحظى باهتمام وتقدير أكبر منها في العمل، كما كرهت كونهما تحصلان على الأجر نفسه، علماً أنّ باتريسيا لم تعمل في الشركة منذ فترة طويلة بقدرها.

لم تبذل إيمي أيّ جهد لتخفي انزعاجها، وراحت تتفادى لقاء باتريسيا كما لو كانت هذه الأخيرة مصابة بمرضٍ معدٍ، وبالكاد كانت تنظر إليها على الرغم من تقارب مكتبهما. في بادئ الأمر، لم تتأثّر باتريسيا بالطاقة السلبية المنبثقة عن إيمي، لشدّة ثقتها بنفسها، لكن مع تضاعف تعبها الناجم عن اهتمامها بطفلها الحديث الولادة وبوظيفتها، بدأ توتّرها يزداد أكثر فأكثر في العمل.

- **تغمرنا الذكريات السلبية الناجمة عن العلاقات السابقة، ما يضاعف من لحظات الغضب.** ترعرع جايمس في بيئة من الفقر وسوء المعاملة، وتقدّم في عمله ليرأس بنجاحٍ مؤسسة مالية كبيرة. كان جايمس يتمتّع بشخصية جذابة، اجتماعية لكنّ نقطة ضعفه كانت تكمن في التعرّض للانتقاد. فكان الانتقاد يوقظ في نفسه سيلاً من الذكريات يغمره خوفاً، وخجلاً، وغضباً، بيد أنّه كان بارعاً في عمله بحيث حافظ على وظيفته لعدّة سنوات. لكنه عندما فقد هدوءه أمام

مجلس الإدارة بعد تعرّضه لانتقادٍ بسيط، فَقَد معه احترامهم، وفي النهاية خسر وظيفته.

- **عندما يغمرنا التوتّر، تتأثر بشكلٍ كبير قدرتنا على الاهتمام بالآخرين وبنفسنا.** كانت كاي سيدة أعمال ناجحة ومتطوّعة ناشطة في المجتمع، وقد ترأست منظمة مسؤولةً عن تصميم مركزٍ جديدٍ للشباب وبنائه. كانت كاي بطبيعتها حسّاسة تجاه الآخرين، كما كانت كفوءة ومتّزنة لكنّ حياتنا العائلية كانت أشبه بإعصار. لقد توفيت والدتها منذ فترةٍ قصيرة وكان والدها وشقيقها مصابين بمرضٍ خطير. لقد استجابت كاي لهذه التوتّرات من خلال تخدير مشاعرها والتركيز فكرياً على المشاكل التي كان عليها حلّها. لكن، مع تجنّب مشاعرها، فشلت أيضاً في قراءة الإشارات اللاكلامية الصادرة عن أفراد آخرين في المنظمة، كانوا لا يوافقونها رأيها في خيارات الهندسة الخاصة بالمشروع. غير أنّ فشلها في فهم قلقهم ورغبتها بإنهاء العمل بسرعة، أدّيا من دون إرادتها إلى إنشاء علاقة عدائية مع بعض أفراد المنظمة. وازداد توتّرها الناجم عن ارتباكها وإحباطها، ما قادها إلى تقديم استقالتها من مركزها. على أثر ذلك، عمد سائر أفراد المنظمة إلى توظيف مهندسٍ معماريّ يفتقر إلى الخبرة، قام بهندسة مبنى كلّف تشييده أكثر بكثير من المبلغ المخصّص له.

أنماط الاستجابة إلى التوتّر الأكثر شيوعاً

يتفاعل جهازنا العصبي بشكلٍ مختلف مع المواقف التي تكون أو

تُعتبر غامرةً، أو عازلةً، أو مربكةً، أو مهدّدة. ولا يوجد شخصان يتفاعلان بالطريقة نفسها، لكنّ الدكتور كوني ليلاس Connie Lillas، وهي خبيرة في نمو الأطفال في لوس أنجلوس، تستعمل تشبيه قيادة السيارة لوصف الطرق الثلاث الأكثر شيوعاً في استجابة الأشخاص للتوتّر:

- **وضع القدم على دوّاسة الوقود:** استجابة حانقة، غاضبة، مباشرة؛ يكون الشخص متوتّراً ويعجز عن البقاء جامداً في مكانه
- **وضع القدم على دوّاسة المكابح:** استجابة مقموعة، مكبوحة، منهارة عصبياً؛ لا يظهر الشخص إلّا القليل من الطاقة أو المشاعر
- **وضع القدم على الدوّاستين معاً:** استجابة حادّة وجامدة، يرفع فيها الشخص حاجبيه ويفتح عينيه، ويشدّ كتفين ويرفعهما؛ يبقى الشخص جامداً ويعجز عن التقدّم ولا يمكنه إنجاز شيء

يحب جاك وتيس بعضهما البعض ويهتمان لبعضهما بصدقٍ، لكنّ كلاً منهما لا يشعر بأنّ الآخر يحبه بحقّ، وقد كافحا طوال سنوات ليعيشا معاً. تُعتبر الحادثة التي جرت في إحدى الأمسيات نموذجية لطريقة تواصلهما مع بعضهما البعض: ففي تلك الأمسية، طلبت تيس من جاك أن يلقاها لتناول العشاء في مطعم أحد الفنادق في جزءٍ آخر من البلدة حيث كانت تجري اجتماع عمل. وافق جاك بحماسة لكنّه تاه في طريقه إلى الفندق (يتمتّع جاك بذكاء حادّ لكنّه يعاني اضطراب نقص الانتباه ADD ويتوه بسهولة). شعر جاك

بالخجل والإحراج - وخشي غضب تيس - فتوقّف عن الانتباه على الطريق ولم يتصل بتيس ليخبرها ما جرى. بعد أن انتظرت تيس لمدّة ساعة، ثار غضبها وتناولت العشاء لوحدها (من دون أن تتصل بجاك لترى ما حصل معه، لأنّها كانت أكيدة أنّه تخلّى عنها من جديد - ما اعتبرته إشارة أخرى على تجاهله لمشاعرها). عندما التقيا في المنزل لاحقاً، كانا كلاهما قد أُصيبا بإحباطٍ تركهما صامتين وعاجزين عن التواصل.

متى يجب الانتظار قبل التصرّف

هل تدوس على دوّاسة الوقود أو المكابح في داخلك؟ هل أنت منشغل لدرجة أنّك تشعر أنّك فقدت السيطرة وما عدت متحكّماً بزمام الأمور؟ إذا أجبت على أسئلة كهذه بالإيجاب، حان الوقت لتتوقّف لحظةً وتنتظر إلى أن تعيد نفسك إلى التوازن. وإذ تصبح تحرّياً يكشف عن التوتّر، ستتعلّم ما يلي:

- يقوم المبدأ الأول لتحسين العلاقات على التعرّف على عدم التوازن في داخلك. عندئذٍ، سيسهل عليك التعرّف على عدم التوازن لدى الآخرين.
- يقوم المبدأ الثاني على الانتظار حتى تستعيد توازنك قبل أن تحاول أيّ نوعٍ من عمليات التواصل البنّاءة. فالبدء بهذه العملية انطلاقاً من حالةٍ غير متوازنة، يؤدي على الأرجح إلى زيادة الوضع سوءاً.

التعرّف إلى أنماط معيّنة في الاستجابة إلى التوتّر

يمكن أن تؤدي عدم القدرة على الإقرار بأنّ لكلّ شخصٍ أنماط توتّر

مختلفة، إلى مصاعب في التواصل لا يمكن التغلّب عليها، ما يولّد بالتالي سوء تفاهم وبُعد في العلاقات.

يستجيب عادةً كلّ شخصٍ، على رغم من نقاط الالتقاء، إلى التوتّر بحسب نمطٍ ملحوظٍ من الإثارة المفرطة أو الهدوء المفرط. يعني هذا أنّ بعض تقنيات تهدئة التوتّر التي يُنصح "الجميع" بها، قد لا يكون لها أيّ مفعولٍ على الإطلاق أو أنّها قد تزيد الأمر سوءاً. فإن كانت استجابتك للمواقف المشحونة بالتوتّر، على سبيل المثال، تتجلّى بإصابتك بالإحباط أو بانعزالك عن العالم، فأنت بحاجة لأنْ تقوم بأمور تحفّزك وليس بأمور تهدئك.

تعتمد أكثر الطرق فعالية لتهدئة التوتر لدى كلّ شخص، على نمط التوتّر المعيّن الذي يشهده هذا الشخص. لكن، توجد بوجهٍ عام، مقاربتان لتهدئة استجابة الشخص للتوتّر، ويعتمد ذلك على ميل هذا الشخص لأن يُصاب بإثارة مفرطة أو هدوءٍ مفرط.

1. يستجيب الشخص الذي يصبح غاضباً أو متوتّراً، إلى الجهود التي من شأنها أن تساعد على تهدئته، مثل تلك التي تؤدي إلى إبطاء سرعة التنفّس وتوليد أحاسيس تعزّز الاسترخاء.

2. يستجيب الشخص الذي يصبح منعزلاً، وبعيداً، ومحبطاً، بشكلٍ أفضل إلى النشاطات المحفّزة مثل التمارين الشاقّة التي تولّد أحاسيس تحفّز الجهاز العصبي وتبثّ فيه الطاقة.

الإقرار بالتوتّر يحسّن العلاقات

لا يكون أحد متوازناً بشكلٍ كامل. فالتوتّر هو عبارة عن خطرٍ متساوي الفرص، يُقلق توازن كلّ شخصٍ من وقتٍ لآخر. فعندما

نواجه موقفاً ما، ونكون متعبين وغاضبين، ونقف وجهاً لوجهٍ مع شخصٍ محبوب أو زميل يعاني التوتّر نفسه، نادراً ما نحظى بفرصةٍ لنخصّص بعض الوقت لنفسنا وننام قليلاً ونجري بعض التأمّل. على الرغم من ذلك، يبقى بإمكان أجسامنا وعقولنا أن تهدأ بسرعة وتعيد التوازن إلى التوتّر بفعاليّة. ولموازنة التوتّر، عليك القيام بما يلي:

1. عليك أولاً أن تعي توترك وتقرّ بالطريقة التي تستجيب فيها إلى هذا التوتّر.

2. ثم تعلّم الأساليب التي تساعدك على تنظيم جهازك العصبي بسرعة، وإعادة التوازن إليه.

توجد علاقة داعمة بين القدرة على الإقرار بالتوتّر من جهة واكتساب الوعي العاطفي من جهة أخرى. فإذ تصبح أكثر إدراكاً لعواطفك ولمشاعر الآخرين في جسمك، تغدو أيضاً أكثر إدراكاً للعوامل المحفّزة للتوتّر لديك. فالتعلّم على تهدئة مستوى توتّرك يسمح لك بأن تكون أكثر تورّطاً في مجموعة المشاعر التي تساهم في تفاعلاتٍ منفتحة، وصادقة، وحقيقية في العلاقات.

تعلُّم التحكّم بالتوتّر يساعد العلاقات

غالباً ما يبدو واضحاً أنّ للتوتّر تأثيراً سلبيّاً على العلاقات الشخصية والمهنيّة. لكن أحياناً يغطي تمثيل الشخص الداخلي (أيّ السلوك) الحقيقة الداخلية (أيّ المشاعر الباطنية) - حتى للشخص ذاته. ثم أنّ تعلّم كيفية التعرّف إلى التوتّر والتحكّم به والمحافظة على الهدوء والتركيز، يضع أسساً لما يلي:

- **التركيز الداخلي.** يسمح لنا هذا بالانتباه أكثر فأكثر إلى المشاعر التي تراودنا بينما نستجيب في الوقت نفسه إلى متطلّبات الآخرين في حياتنا. فعلى سبيل المثال، إنّ رغبة جاك في مساعدة الآخرين جعلته محبوباً، لكن بعد أن أُصيب بقرحة نازفة، تعلّم أنّ منح الآخرين الكثير من ذاته يولّد له المشاكل. ومن خلال الاهتمام أكثر بحالة طاقته وتركيزه الداخليين، بات يعرف الوقت المناسب لتحويل تركيزه من الآخرين إلى نفسه. فالاهتمام بنفسه وبحاجاته الخاصة يسمح له في الواقع بأن يقدّم أكثر من ذاته إلى الآخرين وإلى المشاريع التي يكترث لأمرها.
- **الوحدة بين العقل والجسد.** يشمل هذا التواصل بحيث تنقل كلماتنا ولغة جسدنا الرسالة نفسها. فالعينان المشرقتان، والوجه اللطيف، والنبرة الرقيقة، وسرعة السير البطيئة، والكتفان المسترخيان، تنقل كلّها ما نعجز عن إظهاره عندما نكون في حالة من الغضب، أو الخوف، أو الانعزال، أو الإحباط.

- **تحديد التصرّفات غير الملائمة في علاقاتنا.** يساعد هذا الأمر على غمرنا بشعورٍ جميل ومستقرّ، ما يعزّز قدراتنا على أن نصبح أكثر إدراكاً للتصرّفات الفجائية المؤذية التي قد نقوم بها أو يقوم بها الآخرون. فالمحافظة على توازننا الداخلي يساعدنا على المحافظة على التركيز حتى عندما يصبح الشخص الآخر غاضباً أو دفاعياً.

- **ادّخار الطاقة.** إنّ الافتقار إلى القدرة على التحكّم الداخلي من شأنه أن يؤدي إلى استنزاف طاقاتنا لكنّ تعلُّم كيفية تهدئة

نفسنا يمنحنا القدرة على التأقلم بسرعة واستعادة توازننا الداخلي. نحتاج إلى طاقة كبيرة لإحداث تغيير لكنّ هذه الطاقة ليست متوفّرة عندما يكون جهازنا العصبي في حالة من الثوران المستمرّ.

المحافظة على الهدوء والتركيز في وجه التوتّر

بعد أن أمضى معظمنا جزءاً كبيراً من حياته في حالةٍ تفتقر إلى التوازن، نسي على الأرجح ما يضفيه الشعور بالاسترخاء واليقظة. ويمكننا أن نرى هذا التوازن الداخلي "المثالي" يرتسم على وجه طفلٍ سعيد تغمره البهجة، فيحثّ الآخرين على استعادة هذه النظرة. أمّا بالنسبة إلى الراشدين، فإنّ الشعور بالراحة النفسية يساوي الحيوية واليقظة، والتركيز والهدوء، ثم أنّ التواجد مع هذا الشخص يضفي علينا الراحة النفسية ذاتها.

تتميّز المحافظة على الهدوء والتركيز في وجه التوتّر، بما يلي:

- **مشاعر التحكّم**. إنّ القدرة على التحكّم بطاقتنا أو إطلاق العنان لها بحسب رغبتنا، واستلام زمام الأمور بشكلٍ ملائم في أيّ موقف، كلّها عوامل تمنحنا الثقة بنفسنا.
- **الإدراك الحسّي المعزّز**. يكتسب المرء القدرة على التهدئة أو إضفاء الحيوية من خلال مصادر داخلية وخارجية على حدٍّ سواء. فتصبح الألوان أكثر إشراقاً، والروائح والنكهات أكثر حدّة، وتستحيل الأصوات أنقى واللمسات أكثر نفاذاً. ويؤدي هذا الإدراك الكلّي لجسدنا إلى شعورٍ بالحسن.
- **الثقة بالآخرين**. إنّ التأكد من أنّ الأشخاص يمكنهم الاعتماد

على بعضهم البعض، والاهتمام لأمر بعضهم البعض، والشعور بالأمان مع بعضهم البعض هو واقعٌ لا يُقدَّر بثمن.

- **الفضول.** نحتاج إلى أن نشعر بأنّ العالم يمتدّ أمامنا لنستكشفه. لدينا رغبة بكشف الستار عن المجهول، تعزّزها الآمال والوعود.
- **المزاح.** من الأساسي اختبار الفرح والضحك المتحرّرين من كلّ القيود، والعثور على متعة الأطفال في النشاطات البسيطة وغير التنافسية.
- **الإبداع.** عندما تدخل متعة الاكتشاف المضمار الفكري، يصبح العمل استكشافاً ممتعاً، إذ تتحرّر أفكارنا من كلّ القيود.
- **القدرة على التغلّب على الصعاب.** لا تجعل المقاومةُ العاطفيةُ تحمُّلَ الخسائر أمراً ممكناً فحسب، بل تساعدنا أيضاً على استعادة قوّتها وتحقيق النصر.
- **القدرة على الاستجابة إلى احتياجاتنا الخاصة وإلى احتياجات الآخرين.** لا يمكننا أن نرضي كلّ الأشخاص في كلّ الأوقات، لكنّ هذا الأمر لا يعني أنّه علينا أن نسير وحيدين في هذا العالم. فلدينا القدرة على أن نكون مرنين، ونعمل بالتعاون مع الآخرين، ونكون قائدين وتابعين في الوقت نفسه.

كريستين: الشابة التي واجهت مديرتها

اشتدّ سرور كريستين عندما حصلت على وظيفتها: لقد تحقّق حلمها عندما حازت على وظيفة مباشرةً بعد تخرّجها من المدرسة

وأصبحت تتقاضى أجراً جيداً وتخصّص بضع ساعات لتخصّصها في العلم النفسي. لقد حظيت كريستين بزملاءٍ ودودين، متعاونين، يتمتّعون بخبرة واسعة، وكانت تكنّ الإعجاب لكلّ موظّفي المكتب، وبالأخصّ للمسؤولة عنها، باربرا التي كانت منفتحةً جداً، تتقبّل أفكار كريستين برحابة صدر، حتى أنّها سمحت لهذه الأخيرة، على الرغم من كونها مبتدئة، ببدء مجموعتين جديدتين في الوكالة.

وفي أحد أيام العطلة، كانت كريستين تحضّر نفسها لمغادرة المنزل ذاهبةً إلى مباراة كرة المضرب الصباحية التي كانت تمارسها كلّ أسبوع، فتلقّت مكالمةً من المكتب لسؤالها عن بعض الملفات التي يعجز الكلّ عن إيجادها. وإذ كان ملعب كرة المضرب يقع على مقربةٍ من المكتب، قرّرت أن تمرّ به لدقيقة لتقديم مساعدتها. وهناك، غرقت كريستين في العمل وكانت منحنيةً أمام كدسةٍ من الملفات تحاول العثور على الأوراق المنشودة وهي مرتدية فستاناً قصيراً خاصاً بلعبة كرة المضرب، وإذ بباربرا تدخل الغرفة. وبدل أن تعبّر لها عن امتنانها لحضورها إلى المكتب في يوم عطلتها لتقدّم لهم يد المساعدة، رطمت الأرض بقدمها وراحت تصرخ بصوتٍ عالٍ جداً تردّد صداه في كافة أنحاء المكتب: "كيف يمكنك الحضور إلى المكتب بهذه الملابس؟". ذُهلت كريستين لهذا التصرّف، وسيطر عليها التوتّر والغضب، وشعرت بأنّ تلك المعاملة لم تكن عادلةً بحقّها - لا سيّما وأنّها كانت تسدي الوكالة خدمةً - وبأنّها لا تستحق أن يُصرخ بوجهها أمام زملائها.

علمت كريستين في قرارة نفسها أنّها حانقة جداً إلى درجة أنّها عاجزة عن التفكير بما ستقوله، فركّزت كلّ طاقتها على تهدئة

نفسها من خلال التنفّس ببطء وبعمق وحاولت تهدئة كتفيها المشدودين وفكّها المتصلّب. وبعد أن شعرت بالهدوء الكافي لتتحرّك من مكانها، استدارت وغادرت الغرفة قائلةً لباربرا: "سنتحدّث في الصباح، لقد تأخرت على مباراة كرة المضرب." لكنّها بقيت ترتجف لشدّة الغضب حتى بعد أن غادرت المكتب. وكانت مباراة كرة المضرب - ضرب الكرة بكلّ ما لديها من قوّة - بالضبط ما تحتاج إليه لتستعيد هدوءها بالكامل.

في وقتٍ لاحقٍ من ذلك المساء، راحت كريستين تفكّر بما تريد أن تقوله لباربرا، وقد أبقت في بالها ما فعلته هذه الأخيرة من أجلها وكم أنّها أحبتها واحترمتها... قبل الحادثة. في صباح اليوم التالي، دخلت إلى مكتب باربرا محاولةً المحافظة على هدوئها وتركيزها، وكانت واثقةً من أنّها تفعل الصواب عبر مصارحة تلك المرأة المسؤولة عنها. لقد كانت عاجزةً تماماً عن تجاهل ما حصل على الرغم من أنّ تلك الوظيفة عنت لها الكثير، ثم أنّ تجاهل جرحها كان ليؤثر على عملها، وهذا ليس بالأمر المقبول. فوجّهت ناظريها إلى عينيّ باربرا، وأطلعتها بهدوءٍ وصرامةٍ على السبب الذي دفعها إلى الحضور إلى المكتب مرتديةً فستاناً خاصاً بلعبة كرة المضرب. كما أخبرتها بأنّ صراخها في وجهها قد جعلها تشعر بالخجل والإهانة. "ربما ما كان يجدر بي أن آتي إلى المكتب مرتديةً فستان كرة المضرب، لكنّني ظننت أنّني كنت أمدّ يد المساعدة، ثمّ أنّ الصراخ في وجهي أمام الجميع ما كان ليساعد أحداً أبداً." غمر كريستين شعور جميل بعد أن عبّرت عمّا يخالجها، علماً أنّها كانت تجهل تماماً ما ستكون ردّة فعل باربرا، لكنّها سُرّت عندما اعتذرت منها هذه الأخيرة، ووعدتها بأنّها لن تصرخ في وجهها مجدّداً. ومع

أنّ باربرا كانت تصرخ علناً بوجه سائر الموظّفين، لم تعامل كريستين بهذه الطريقة أبداً، وتابعتا العمل مع بعضهما البعض على نحوٍ جيد.

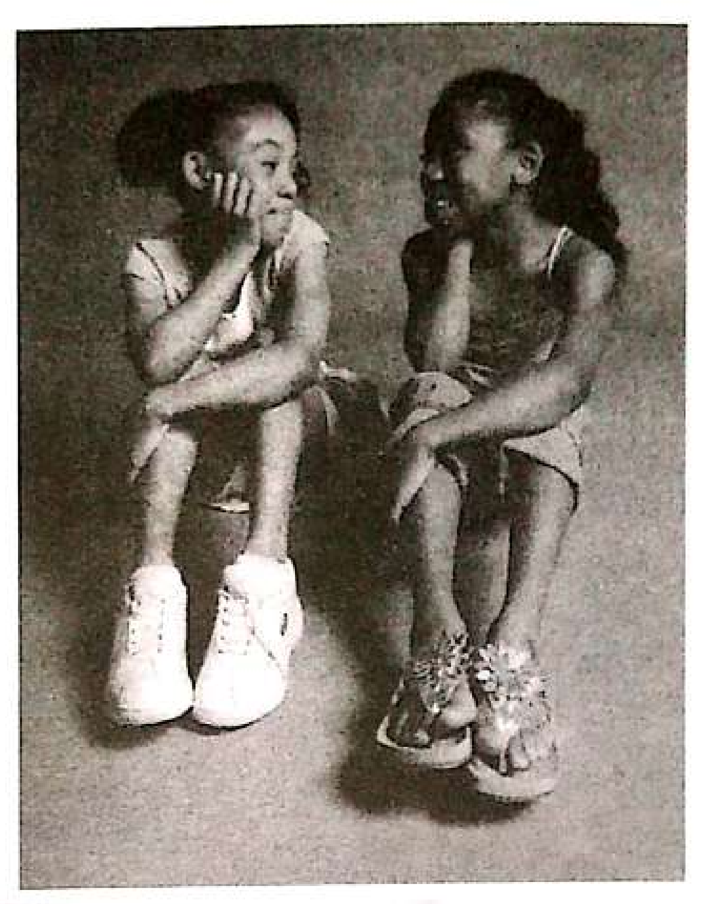
كم تبرع في التحكّم بتوترك حالياً؟

إطرح على نفسك الأسئلة التالية لتقييم قدرتك الحالية على التحكّم بالتوتّر:

- هل أعرف كيف أهدّئ نفسي بسرعة عندما أشعر بالغضب؟
- هل يمكنني التخلّص بسهولةٍ من غضبي؟
- هل يمكنني التوجّه إلى الآخرين في العمل لمساعدتي على تهدئة نفسي والشعور بشكلٍ أفضل؟
- عندما أعود إلى المنزل في المساء، هل أشعر باليقظة والاسترخاء؟
- هل أفقد تركيزي أو أكون مزاجياً بشكلٍ نادر؟
- هل أنا قادر على تحديد حالة الانزعاج التي يختبرها الآخرون؟
- هل يسهل عليّ أنّ أستعين بأصدقائي أو بأفراد العائلة لتهدئتي؟
- عندما تكون طاقتي منخفضة، هل أعرف كيف أعزّزها؟

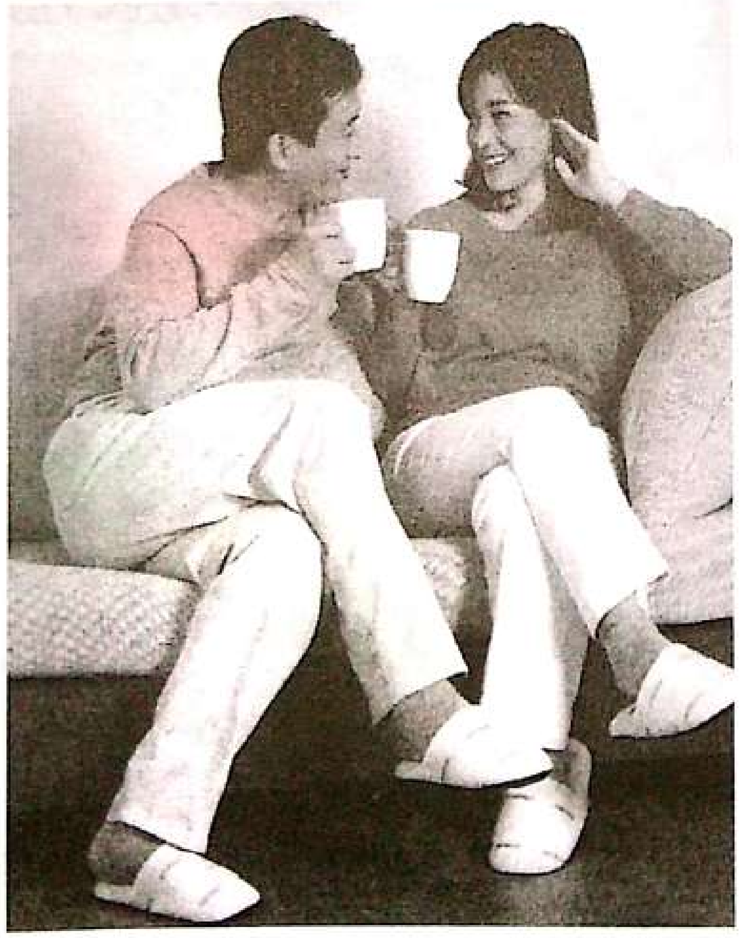
إذا أجبت على كلّ هذه الأسئلة بالإيجاب، فتهانينا لك! قد تكون من بين أولئك الأشخاص النادرين القادرين على الاستجابة بسرعةٍ وبشكلٍ إيجابي إلى التوتّر الذي تشهده العلاقات، إمّا في المنزل أو في العمل. وإلّا، فأنت حتماً لست الوحيد. في كلتا

الحالتين، سيقودك الفصل التالي عبر عملية تساعدك على العثور على الأساليب الحسيّة الأكثر منفعةً لتصبح هادئاً ومركّزاً، بحيث تتمكّن من تحسين علاقاتك مع طرق تواصل ذكيّة عاطفياً وأكثر فعاليّة.





ينعكس التناغم المتبادل في حركات الوجه والجسد.





تضفي اللمسة "الملائمة" الراحة العميقة.



تعبّر اللمسة الرقيقة عن الحبّ المتبادل.



تتوفّر الفرص للتفاعل المَرِح والمازح أينما كان.

4

الكشف عن التوتّر

تُعتبر قدرتنا على تنظيم توتّرنا المطاطي الذي يمدّنا بشعورٍ بالأمان، ويمنحنا القدرة على التوفّر عاطفياً، والتواصل مع سائر الأشخاص، وحلّ الصعوبات التي تواجهها العلاقات من خلال إعادة عملية التواصل إلى حالةٍ من الإدراك الهادئ والمليء بالحيوية. لقد تعلّمنا في الفصل السابق كيفية التعرّف على التوتّر، وسنتعلّم في هذا الفصل كيفية مواجهته بالضبط. فالتحكّم بالتوتّر هو شرط أساسي بالنسبة إلينا لنختبر مشاعرنا الخاصة، ونتحمّل المشاعر القويّة الصادرة عن الآخرين. فالذكاء العاطفي متجذّر بالمشاعر التي تراودنا وننقلها عبر التواصل اللاكلامي.

وقد لا تنشأ صلة حقيقية في العلاقات لولا نقل المشاعر بفعالية وبشكلٍ مناسب. فمن خلال إيجاد الوسيلة المثالية لتهدئة التوتّر، ستتمكّن من أن تستعيد هدوءك بسرعة بحيث تأتي أفعالك لتدعم كلامك. يمكنك أن تتعلّم كيفية العثور على الأساليب الأكثر فعالية للتخفيف من توترك وتوتّر الأشخاص المهمّين في حياتك عبر التحوّل إلى "تحرٍّ للكشف عن التوتّر".

التحوّل إلى تحرٍّ للكشف عن التوتّر يساعدك على التعامل معه

إنّ استعمال المرونة لتتحوّل إلى تحرٍّ يسعى للكشف عن التوتّر، من شأنه مساعدتك على التخفيف من مستوى التوتّر هذا عبر إعادتك بسرعة إلى حالة التوازن التي كنت فيها. لا وقت هنا للتأمل أو لأخذ حمام طويل للاسترخاء. فتحرّي الكشف عن التوتّر هو التحرّي الذي يبحث عن النوع الملائم من الإشارات الحسيّة للتهدئة، والإراحة، والتنشيط في اللحظة نفسها.

يساعدك تحوُّلك إلى تحرٍّ للكشف عن التوتّر، على القيام بأمورٍ تهدّئك وتعيد إليك تركيزك في المنزل أو في العمل. سيساعدك هذا الفصل حول المرونة المتمثّلة بالمطاط على استكشاف أنواع متعدّدة من الاحتمالات الحسيّة لإعادة التوازن إلى جهازك العصبي. يمكنك أن تتعلّم كيفة إنشاء بيئات غنيّة بالأحاسيس أينما كان - في سيارتك، أو في مكتبك، أو في أيّ مكان تمضي فيه الكثير من الوقت. من المفترض أن يكون هذا التمرين ممتعاً كما أنّه قد يحسّن صحّتك ورفاهيتك، بالإضافة إلى علاقاتك مع الآخرين.

نظراً لكون الجهاز العصبي أو أنماط الاستجابة إلى التوتّر بنشاط مفرط أو بهدوء مفرط، تستجيب للإشارات الحسيّة بشكلٍ مختلف لدى كلّ شخص، فإنّ ما ينفعك قد لا يعود بالمنفعة نفسها على غيرك. فبعض أنواع الموسيقى، على سبيل المثال، قد تهدّئ شخصاً ما بينما تزعج شخصاً آخر. كذلك الأمر بالنسبة إلى رائحة البخور إذ قد تخرج

شخصاً من حزنه بينما قد يستفيد شخصٌ آخر من ضوء الشموع.

وقد يحتاج الشخص إلى الإسراع أو الإبطاء بحسب الأسباب المؤدية إلى التوتّر لديه. ثمّ إنّ معرفة الإشارات الحسيّة الصحيحة هو أمرٌ أساسيّ لما يلي:

- **الاسراع**، إذا كنت شخصاً منعزلاً أو محبطاً
- **الإبطاء**، إذا كنت شخصاً غاضباً أو متوتّراً
- **عدم الجمود**، إذا كنت شخصاً يجمّده الذعر

مقاربتان أساسيّتان للكشف عن التوتّر

لا بدّ من التحكّم بالتوتّر بسرعةٍ ـ في اللحظة نفسها ـ ضمن إطار العلاقة، واستعادة الهدوء قبل قول شيء أو القيام بعمل يسبّب الندم في وقتٍ لاحق. بهذا المعنى، يُعتبر التوتّر مطاطياً: إذ يوجد فسحة كبيرة للدفع والسحب. تتطلّب عملية التواصل الناجحة بأن نقوم باللازم بسرعةٍ لتهدئة نفسنا أو إضفاء الحيوية عليها، ثم التركيز.

عندما يسيطر علينا التوتّر، يمكننا اللجوء إلى تدبيرين أساسيين لاستعادة الهدوء بسرعة والعودة إلى حالة التوازن. إنّ ميلنا الطبيعي باتجاه التفاعل الاجتماعي أو الإصلاح الشخصي أو الفردي، قد يحدّد المقاربة العامة الأكثر فعاليّة بالنسبة إلى شخصٍ ما:

- **المقاربات التي تعتمد على التفاعل مع الآخرين**: يمكنك استعادة توازنك الداخلي عبر البحث عن شخصٍ هادئ، مركّز، يجعلك تشعر بالأمان. فالتواجد مع صديقٍ، أو جارٍ، أو

زميلٍ، أو حبيب مسترخٍ وذي حواس متنبّهة من شأنه أن يساعدك في إعادة توجيه نفسك على المسار الصحيح.

- **المقاربات التي تتطلّب عمل حواسك:** يمكنك عكس مفاعيل التوتّر بسرعة عبر تعريض نفسك للإشارات الحسيّة التي تعيد إليك توازنك. وتشمل الإشارات الحسيّة ما تسمعه، وتشعر به، وتلمسه، وتتذوّقه، وتراه.

من هو تحرّي الكشف عن التوتّر؟

يسعى التحرّي إلى الكشف عن لغزٍ ما عبر البحث عن الأدلّة، واختبار مرونةٍ موقفٍ ما، وجمع المعلومات، ودمج كلّ هذه الأمور مع بعضها البعض لتكتسب معنىً وتفسّر ما يجري. أمّا اللّغز هنا فيكمن في السؤال التالي: "كيف توثّر الإشارات الحسيّة المختلفة على جهازنا العصبي؟" تشمل الأدلّة على الحواس التالية:

- الحركة (الحاسّة التقبليّة الذاتية)
- الرؤية (حاسّة البصر)
- الملمس (حاسّة اللمس)
- الصوت (حاسّة السمع)
- الرائحة (حاسّة الشمّ)
- النكهة (حاسّة الذوق)

إلجأ إلى التمارين التالية لمساعدتك على استكشاف مجموعة واسعة من الاحتمالات الحسيّة. استكشف بسرعتك الخاصة وخذ الوقت اللازم لتمتّع نفسك. انتقِ الاختبار الحسّيّ الذي يجذبك أكثر

من غيره وابدأ التمرين انطلاقاً منه. وابحث في رحلتك هذه عن المحفّزات الحسيّة التي:

- **تهدّئك وتبثّ الحيوية في نفسك على حدٍّ سواء**، وتساعدك في الوقت نفسه على أن تشعر بالمرونة، والراحة، والأمان، واليقظة
- **لها تأثير فوريّ**، تؤدي إلى تجاوب فوريّ وإيجابي
- **تعتبرها ممتعة**، ترسم الابتسامة على شفتيك وتبعث الدفء في قلبك
- **تراها مرتبطة ببعضها البعض**، وتجعلك تشعر بشكلٍ متجانس بأنّك تمسك بزمام الأمور
- **تكون متوفّرة**، في متناول يدك أو يسهل الحصول عليها

إليك عدّة تمارين تساعدك على اكتشاف ما يعود عليك بالمنفعة أكثر من غيره. جرّب هذه التمارين بالترتيب الذي تريده ـ ويكون الأمر مثالياً إذا مارستها في وقتٍ لا تقلق فيه بأن يقاطعك أحد.

الحركة (الحاسّة التقبليّة الذاتية)

ابدأ بالحركة وكن مرتاحاً في الفسحة المخصّصة لك. حرّك عضلاتك وأوتارك:

- اضرب الأرض برجليك ـ تواصل مع الأرض.
- أركض حول الغرفة أو في مكانك حتى.
- اقفز مراراً وتكراراً.
- مدّد العضلات المتوتّرة في أيّ وقتٍ وأيّ مكان. مثلاً، إلوِ عنقك وظهرك إذا أمكن.

- أرقص: اخترع خطوات رقص جديدة أو كرّر الخطوات القديمة.
- أدِرْ رأسك: أرسم دائرة بواسطة رأسك في اتجاه معيّن، ثمّ كرّر العملية في الاتجاه المعاكس.
- ربّت على رأسك برفقٍ بواسطة أطراف أصابعك.
- أخضِعْ يديك أو قدميك أو رأسك للتدليك.
- شدّ على الكرة المطاطية التي تُستعمل للتخفيف من التوتّر أو على قطعة من العجين الصلصال المخصّص للّعب.

الرؤية (حاسّة البصر)

أحِطْ نفسك بصور تجعلك تشعر بالرفاهية التامة. أحياناً، يعمل خيالك وكأنّك ترى الأمور بعينيك:

- غذِّ خيالك بواسطة الطبيعة: فالتركيز على المساحات الخضراء قد يكون له تأثير مهدّئ ومريح للأعصاب.
- زيّن محيطك بصور لأحبائك أو بمناظر طبيعية مهدّئة.
- زيّن الجدران بلاصقات جميلة، ومضحكة، وممتعة.
- قصّ من المجلات صوراً تجعلك تضحك أو تضفي عليك شعوراً جميلاً.
- جهّز منضدات صغيرة وزيّنها بتذكارات تجدها في الطبيعة.
- أحِطْ نفسك بالألوان الجميلة المبهجة. فقم مثلاً بطلاء جدران غرفتك بدرجاتٍ لونيّة ترفع من معنوياتك.
- أغمض عينيك وتخيّل مكاناً أو تجربة تضفي عليك شعوراً بالهدوء والسلام الداخلي.

الملمس (حاسّة اللّمس)

إلعب مع أحاسيس اللّمس التي تهدّئك وتجدّد مشاعرك:

- ارتدِ أقمشة ناعمة الملمس ومريحة. جرّب مثلاً الحرير، أو القطن بنسبة 100٪، أو الأقمشة الأخرى الناعمة الخفيفة.
- استجب إلى احتياجاتك لتشعر إمّا بالانتعاش أو بالدفء: فإذا كان الطقس حارّاً، إحتفظ ببخّاخ للتبريد، أما إذا كنت تشعر بالبرد، فلفّ قطعة قماشٍ دافئة حول عنقك.
- ربّت بخفّة على وجهك وذراعيك.
- اغسل وجهك بالماء البارد أو الدافئ.
- أمسك غرضاً مريحاً مثل حيوانٍ من الفرو، أو حجر ناعم الملمس، أو وشاح من القطن الناعم.

الصوت (حاسّة السمع)

استكشف لتكتشف الأصوات التي تجدها متجدّدة، وداعمة، ومستديمة:

- استمع إلى نداء الطبيعة ـ المياه، أو الغابة، أو الريح، أو زقزقة الطيور.
- جِدْ لحناً يرفع من معنوياتك من بين الترانيم الدينية أو الروحية.
- استكشف الأصوات اللفظية: غنِّ أو دندن أغنية من أيّ نوعٍ كانت، من الأوبرا إلى الأغنيات الريفية.
- استمع إلى المعزوفات الموسيقية ـ الأوركسترا، أو الفرق الموسيقية، أو العزف المنفرد.

- لاحظ الأصوات التي تبثّ في نفسك الحماسة والحيوية. واحفظها بشكلٍ يمكّنك من الاستماع إليها بواسطة سمّاعات الأذن (مثلاً، على جهاز Ipod، أو قرص مدمّج، أو شريط تسجيل).

الرائحة (حاسّة الشمّ)

أحِطْ نفسك بالعطور التي تهدّئك وتضفي في نفسك الحيوية. وتشمل بعض العطور الرائجة والمشهورة لصفاتها المهدّئة والحيوية، ما يلي: الخزامى، والنعناع، والبرتقال، والبابونج، والورد، والياسمين، والأوكالبتوس، والمريميّة، والحبق، وإكليل الجبل، والزنجبيل. وتتوفّر الروائح المهدّئة والمضفية للحيوية بأشكال متنوّعة طبيعية غير مزعجة:

- اشترِ مزيجاً من أوراق الورد المجفّفة أو اصنعه بنفسك من الأزهار، والأعشاب، والأوراق المجفّفة.
- اشترِ الأزهار النضرة أو اقطفها، مثل الورد، والزنبق، والمغنوليا، والغاردينيا، التي تبعث عبيراً قوياً.
- استمتع بالرحيق الجميل الصادر عن الفاكهة الناضجة مثل الفراولة الطازجة.
- عطّرِ الهواء بواسطة قطعة من القطن أو قماش الشاش مرطّبة بالزيوت الأساسية، أو عبر رشّ القليل من هذه الزيوت على مصباح دافئ.

النكهة (حاسّة الذوق)

اختبر الطعام بشكلٍ معتدل. سيفيدك الطعام لكنّه حتماً ليس خيار

الراحة المثالي بالنسبة إلى الأشخاص الذي يعانون مشكلة وزن زائد أو اضطرابات في التغذية. لكن، عندما يكون الطعام الخيار المناسب، فإنّ تنبّه العقل أثناء تناول الطعام قد يزيد من المتعة ويخفّف التوتّر والشعور بالجوع في الوقت نفسه.

- خذ قطعة صغيرة من طعام حلو المذاق (مثلاً، قطعة من الشوكولاتة الداكنة أو حبّة توت غنيّة بالعصير) ودعها تذوب ببطء في فمك. استمتع بكلّ قضمةٍ منها.
- امزج ثلاثة أو أربعة أنواع من العنب في وعاء دائري. أغمض عينيك واختر حبّة وتذوّقها على مهل. أشعر بقشرتها، ولبّها، وبذرتها إذا كانت تحتوي على البذور. وحاول أن تحدّد أنواع العنب المختلفة عبر طعمها ليس إلّا.
- حضّر طبقاً يحتوي على الكثير من الألوان، والأشكال، والعطور، والنكهات (مثلاً السلمون الزهري، وزهرة البروكولي الخضراء، والبطاطا المهروسة مع الثوم). تمتّع باللّون، والرائحة، والشكل، والنكهة لكلّ عنصر فيها ـ بهجةٌ لكلّ الحواس. كُلْ ببطءٍ وبوعيٍ، ولاحظ الشعور الذي يضفيه كلّ طعامٍ ونكهته الخاصة على أجزاء مختلفة من لسانك.
- تذوّق أنواعاً مختلفة من النكهات، توابل الحياة: رقاقة تورتيّا مالحة، أو حبّة عنب أصفر، أو شريحة حرّة من البيبيروني، أو قطعة صغيرة من الجبنة، أو قضبة هشّة من التفاح الأخضر، أو حلقة من الكبيس. وانتبه بشكلٍ خاص إلى الاختلافات.

بعد أن تحدّد التجارب الحسيّة التي تساعدك على الاسترخاء، والتركيز، وتضفي في نفسك الحيوية، اجعلها جزءاً مستمراً من

حياتك في المنزل، أو في العمل، أو أثناء التنقّل - في أيّ مكانٍ تمضي فيه بعض الوقت، أي باختصار في كلّ مكان.

ماذا يمكنك أن تفعل أيضاً لتهدّئ من توتّرك بسرعة؟

هل تبحث عن مفعول سريع وقويّ؟ جرّب المقاربات التالية لاستعادة توازنك الداخلي بسرعة:

- **التنفّس العميق**. وهو لا يتطلّب عمل الرئتين فحسب، بل البطن أيضاً. فعندما تتنفّس بعمق وتملأ رئتيك بالكامل، تضغط هاتان الأخيرتان على الحجاب الحاجز (أيّ الفاصل بين القلب والرئتين من جهة ومعظم أعضاء الجهاز الهضمي من جهة أخرى)، ما يؤدي إلى انتفاخ معدتك. أمّا إذا لم تتنفّس بشكلٍ عميق، ولم تستخدم في تنفّسك سوى عضلات الصدر لدفع الهواء إلى الدخول إلى الرئتين والخروج منهما، فأنت لا تستعمل سعة الرئتين الكاملة ولا تكتسب الراحة القصوى من التوتّر.
- **استرخاء العضلات التدريجي**. يسمح لك بأن تصبح مدركاً لتوتّر عضلاتك الذي لم تعِهْ من قبل. فالتحكّم بعضلات الجسم، وشدّها، وإرخائها يؤدي بسرعة إلى تهدئتك من التوتّر المسيطر عليك. إليك الوسيلة لتحقيق ذلك:

1. أرْخِ ملابسك إذا كانت مشدودة على جسمك، واخلع حذاءك إذا أمكن، واجلس بشكلٍ مريح.

2. شدّ عضلات أصابع قدميك بقدر الإمكان وعدّ للعشرة. استرخِ واستمتع بالشعور الناجم عن التخلّص من بعض التوتّر.

3. إلْوِ قدميك عند الكاحل وعدّ للعشرة ثم استرخِ.

4. انتقل على مهل إلى سائر أعضاء جسمك صعوداً من قدميك إلى ساقيك، وصولاً إلى بطنك، ثم ظهرك، وعنقك، ووجهك، محاولاً شدّ عضلاتك ثم إفلاتها في كلّ مرّة.

- **الاتصال بشخصٍ مقرّب منك، يتميّز بالهدوء واليقظة.** شخصٌ مرتاحٌ عاطفياً، ومركّز فكرياً، ومتوفّر للاستماع إليك. فإذا كنت تعرف شخصاً يعلم كيف يستمع من دون أن يقاطع أو يقدّم نصيحة، فإنّ التخلّص من مصادر قلقك أثناء التحدّث مع هذا الشخص من شأنه أن يساعدك على استعادة توازنك بشكلٍ سريع. يُعتبر الأصدقاء الصالحون كنزاً لا يفنى.

اختيار التقنيات الفضلى في اللحظة المناسبة

إطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- **هل يجب شدّ قطعة المطاط أو إفلاتها؟ هل حاجتي إلى التوازن تتطلّب الحيوية أو الاسترخاء؟** هل تحتاج إلى ممارسة النشاطات التي تحمّسك أم تلك التي تهدّئك، حتى تشعر بالتركيز، والمرونة، واليقظة؟

- **متى يتوفّر لديّ الوقت؟** ألديك الوقت الكافي للقيام بنزهةٍ سيراً على الأقدام أو بالقليل من التمارين الرياضية، أم هل يتوفّر لديك القليل من الوقت على الأقلّ؟

- **هل أنا اجتماعيّ إلى حدٍّ بعيد، ولديّ الكثير من الأصدقاء والزملاء أم أنّني أميل بالأحرى إلى الانفراد والوحدة؟**

ألديك مجموعة كبيرة من الأشخاص الذين بإمكانك الاعتماد عليهم أم أنّك تستعيد توازنك لوحدك؟

- **ألديّ الوقت لأهتمّ بحيوانٍ أليف؟** إنّ العيش مع حيوانٍ ودود، ومحبّ، وهادئ يريح الأعصاب تماماً مثل التواجد مع صديق ودود، ومحبّ، وهادئ - لكنّ الحيوان يُظهر اعتماداً أكبر عليك.

- **هل يسعني تخصيص بعض الوقت للمرح؟** يمكن للتجارب الممتعة والفرحة أن تقضي على الألم. يجد كثيرون أنّ المزاح والنشاطات المرحة تساعدهم بشكلٍ سحريّ على الشعور بالتوازن من جديد.

- **هل ألجأ إلى الإشارات الحسيّة لأهدّئ نفسي وأشعر بالحيوية؟** إنّ ما تراه، وتسمعه، وتشمّه، وتلمسه، وتتذوّقه، وتختبره عبر الحركة ووقفة الجسم، يمكن أن يعيد مشاعر الأمان والاهتمام المتناغمة، التي تدلّ على عودة التوازن.

التعرّف إلى التوتّر والاستجابة إليه بفعاليّة

لقد تعرّفت إلى أيرين، ونورم، وبن، وماري آليس، وتيري، وستيفاني في الفصل السابق الذي يدور حول التوتّر. لقد عانى كلّ هؤلاء الأشخاص الأمرّين في علاقاتهم لأنّهم فشلوا في التعرّف إلى مستويات التوتّر لديهم وموازنتها. فلنفترض أنّهم تعلّموا كيفيّة تحديد نمط استجابتهم إلى التوتّر والتقنيات التي تساعدهم على استعادة التوازن.

- تعي أيرين أنّ الضغط الذي تتعرّض له في عملها قد أثّر على

نومها وطباعها. بعد أن أقرّت أن مزاجها لا يسمح لها بالاستماع إلى زوجها ألكس، طلبت منه أن يرافقها في نزهةٍ هادئة قبل تناول العشاء عندما وصلت إلى المنزل عائدةً من العمل. وبعد أن عادا معاً من النزهة، أصبحت أيرين جاهزة للاستماع إلى ألكس.

- لقد تعلّم نورم أن يحدّد بأنّ غضبه هو الجواب المتوقّع للتوتّر. فعندما يبدأ الغضب بالسيطرة عليه على أثر حادثة تافهة، يسأل نفسه ما الذي يزعجه إلى هذا الحدّ. من خلال القيام بذلك، يتمكّن نورم من تحديد المشكلة في تفكيره من دون أن يلقي اللّوم على شخصٍ آخر، ويحصل بالتالي على فرصة ليأخذ وقته في التحدّث عن هذا الأمر مع مستمعٍ يتعاطف معه.
- كان بن ينهار على الكنبة على أثر يوم من العمل المجهد المكثّف قام فيه بمهام متعدّدة. يعلم أنّه بإمكانه أن يبقى يقظاً لعدّة ساعات إذا مارس بعض التمارين لمدّة خمس عشرة دقيقة على أثر عودته إلى المنزل.
- تعلّمت ماري أليس أنّها عندما تغضب تفقد تركيزها. فعندما تواجه أموراً مزعجة، تلجأ إلى الاستماع إلى شريطٍ مسجّل من الموسيقى المهدّئة لتهدئة نفسها.
- أدركت تيري أنّها تفقد تركيزها بشدّة عندما تتعرّض للتوتّر. فحرصت على تناول وجبات خفيفة بشكلٍ روتيني خلال النهار. فهذه الحصص القليلة من الطعام تساعدها على المحافظة على تركيزها ويقظتها.
- لقد تعلّمت ستيفاني أن تعير اهتماماً لواقع كونها تشعر دوماً

بالتوتّر. فأصبحت تحتفظ على مكتبها بطبقٍ من الأزهار والشموع المعطّرة برائحة الورود للاستجابة إلى هذا التوتّر وتهدئة نفسها. وغالباً ما يتحدّث زملاؤها في العمل عن جمال هذا الطبق ورائحته العَطِرة.

5 التواصل العاطفي

إنّ الغراء الذي يحافظ على تماسك عملية التواصل هو التبادل العاطفي الذي ينشأ عن العواطف البيولوجية الأوليّة التي تشمل الغضب، والحزن، والخوف، والفرح، والاشمئزاز. تُعتبر هذه العواطف أساسية للتواصل مع الآخرين لكنها غالباً ما تُخدَّر أو تُشوَّه بفعل العلاقات المبكرة غير المتناغمة، لكن يمكن إعادتها إلى حقيقتها ولا بدّ من تحقيق ذلك بغية إقامة العلاقات الجديدة والمحافظة على تلك القديمة.

الحاجة إلى الذكاء العاطفي للتواصل ببراعة

يشكّل الرُّضّع كومةً من العواطف، إذ يختبرون بشكلٍ حادّ الخوف، والغضب، والحزن، والفرح خلال الأسابيع الثمانية الأولى من حياتهم. تُعتبر العواطفُ الغراءَ الذي يربط كلّ واحدٍ منا بعلاقاته الأولى، فيضع حجر الأساس لكلّ عمليات التواصل الكلامي واللاكلامي في العلاقات المستقبلية. أمّا التناغم مع عواطفك والمشاعر الجسدية الناجمة عنها فيؤدي إلى تحقيق ما يلي:

- يسمح لك باختبار علاقات مُرْضية تعني لك الكثير.

- يساعدك على فهم الآخرين.
- يمكّنك من فهم نفسك.
- يضفي القوّة على عملية التواصل التي تقيمها.
- يجعلك "ذكياً في قضايا القلب" - أيّ ذكي عاطفياً.

الإشارات الدّالة على الحاجة إلى إدراكٍ عاطفيّ أكبر

راقب الاستجابات العاطفية للأشخاص التاليين في علاقاتهم المنزلية والمهنية:

- برني هو رجل لطيف، مستقرّ، يمكن الاعتماد عليه، وقد دفع استقرار عواطفه الآخرين إلى أن يطلقوا عليه لقب "السيد سبوك". يبقى مزاج برني دوماً في الحالة نفسها: فلا شيء جدير بالحماسة المفرطة ولا شيء يستحق المجادلة بشأنه. وما كانت أيّ من تفاعلاته مع الآخرين تحتوي على "الغراء" لإقامة اتصال عاطفي بينه وبين سائر الأشخاص. قد يعبّر أحياناً عن القليل من الحماسة حيال عمله وليس حيال علاقته الغرامية مع زوجته. تفاجأ برني عندما رفعت زوجته دعوى قضائية للحصول على الطلاق. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أنّ جموده العاطفي قد أثّر أيضاً بشكلٍ سلبي على قدرته على التقدّم في عمله إذ ما كان مدراؤه يرون فيه مصدراً لتحفيز الآخرين.

أسئلة حول

تقدير ذكائك العاطفي

بُني التواصل الذكي عاطفياً عبر إدراك التجارب العاطفية ونقلها بشكلٍ فعّال. ستساعدك الأسئلة التالية على تقدير مدى راحتك مع عواطفك القويّة.

- **هل تراودك مشاعر تتدفّق** الواحدة تلو الأخرى بينما تختبر التغيير من وقتٍ لآخر؟

- **هل تشعر بالعواطف في جسمك**، بالاستناد إلى التجارب السابقة الناجمة عن الأحاسيس الداخلية؟ .

- **هل تراودك مشاعر وعواطف هادئة**، مثل الغضب، والحزن، والخوف، والفرح، وتتجلّى كلّها بشكلٍ واضحٍ في تعابير وجهك؟

- **هل يمكنك أن تختبر مشاعر حادّة**، تكون قويّة بما يكفي لتلفت انتباهك وانتباه الآخرين؟

- **هل تعير مشاعرك أيّ اهتمام**؟ وهل تؤثّر هذه الأخيرة في اتخاذك للقرارات؟

إذا كانت أيّ من هذه التجارب مألوفة بالنسبة إليك، قد تكون مشاعرك مخفّفة أو مكبوتة.

- تعمل لين جاهدةً لتكون زوجةً صالحة. هي امرأة جذابة، عطوفة، مجتهدة، تأخذ كلّ شيء على محمل الجدّ ونادراً ما

تشتكي أو تنتقد. لكنّها تفتقر للعفوية، وحسّ الفكاهة، والمتعة ما أثّر سلباً على زواجها ودفع زوجها إلى التفكير بالارتباط بنساء أخرى. ثم أنّ جديّة لين تحدّ من شعبيتها في العمل، حتى أنّ زملاؤها ينسون وجودها لشدّة افتقارها لروح المتعة والتسلية.

- يشكّل بيل موضع إعجابٍ لأصدقائه وزملائه في العمل لشدّة لطفه وسخائه. غير أنّ عائلته تعرف بشأن غضبه السريع. فبعد جدل كلامي غير مفتعل، يصبح بيل دفاعياً إلى أقصى الحدود. عندما يؤكّد الناس لزوجته كم أنّها محظوظة بزوجها الرائع، تعض هذه الأخيرة على جرحها، مدركةً العذاب الذي تعانيه وأولادها في علاقتها مع زوجها.

لا يمكن للأشخاص أن يتّصلوا بالمشاعر القويّة ـ أيّ الغراء ـ التي يحتاجون إليها من أجل التواصل الاضطراري. ثمّ أنّهم لا يختبرون المشاعر الغريزية التي:

- **تتدفّق على مدار ساعات اليوم**، وتتبدّل بين الحزن والسعادة، والغضب والفرح بالاستناد إلى موقفٍ معيّن
- **تُعلمهم بالاحتياجات التي يرغبون بها بشدّة** والمتعلّقة بالصحة العقلية والجسدية
- **تلفت انتباه الآخرين بشكلٍ إيجابي وتاسره**، وتنقل بقوّة الاحتياجات الخاصة والاحتياجات التي تنشأ بين عدّة أشخاص

يظهر التأثير السلبي الناجم عن تجاهل المشاعر غير المريحة عاجلاً أم آجلاً. فبالنسبة إلى برني، لين، وبيل، عليهم أن

يتواصلوا مع مشاعرهم الخاصة إن أرادوا تحسين حياتهم المهنية والمنزلية. وعلى كلّ واحدٍ منهم أن يقرّ بالاختلاف بين المشاعر الغريزية الأساسية من جهة، ومن جهة أخرى استراتيجيات التعامل العاطفي التي يستعملها المرء لتجنّب المشاعر التي اعتاد على قمعها في السابق، أو تخفيفها، أو محاولة التحكّم بها.

التواصل العاطفي لدى الرضّع والذكاء العاطفي لدى الراشدين

يعتمد الرضيع بالكامل على الأساليب العاطفية اللاكلامية للتواصل وبالتالي تلبية حاجاته. وتُعتبر هذه التجربة الحسيّة اللاكلامية وغير الفكرية، الروح التي تدعم استمرارية العلاقات الأولى التي يختبرها كلّ شخص، وهي تستمرّ في لعب دورٍ حيويّ في كافة علاقاته المستقبلية.

تبدأ المهارات الكلامية بالظهور في السنة الثانية من الحياة لكنّ وسيلة التواصل الجديدة هذه لا تقلّل من أهمية مهارات التواصل اللاكلامي، بل بالعكس، فقالب التواصل في كلّ العلاقات يبقى مرتكزاً على العواطف. ولا ينفكّ التواصل اللاكلامي يؤثّر على:

- **ثقتك بالآخرين** - إيمانك بأنّ الآخرين سيستجيبون إلى احتياجاتك
- **حسّك تجاه ذاتك** - الذي يصبح موضع اهتمام نتيجةً للتواصل العاطفي الثنائي (مع الأشخاص المهمّين في حياتك)
- **صورتك الشخصية** - ثقتك بذاتك تدعمها القدرة على التعبير عن احتياجاتك العاطفية

- **علاقتك بالمجتمع** - إيمانك بأنّ محيطك يدعمك ويكنّ لك خالص المودّة
- **تمييزك بين الذات وغير الذات** - الذي ينشأ عن نجاح التواصل العاطفي الثنائي
- **تعاطفك** - قدرتك على تفهّم تجارب الآخرين العاطفية
- **نموّك الفكري** - إقرارك بأهمية مشاعر الآخرين أيضاً

العوامل التي تحدّ من التواصل الذكي عاطفياً

لقد ولدنا مع قدرةٍ فطرية هي التواصل العاطفي، ولا تنفك العواطف تلعب دوراً بالغ الأهمية في كافة علاقاتنا. على الرغم من ذلك، يفقد بعض الأشخاص المهارة في التعبير عن بعض مشاعرهم أو كلّها. كيف ننتقل من اختبار الحزن، والغضب، والخوف، والفرح إلى عيش حياةٍ خالية من العواطف؟ يوجد عاملان أساسيان يساهمان في هذه الخسارة.

عدم الرغبة في اختبار كلّ العواطف

العامل الأول هو رؤية ثقافية تعتبر العواطف موضع جدل. فقد عمدت المؤسسات الثقافية والدينية إلى التقليل من أهمية العواطف طوال عصور، وكانت تحثّ الناس على ترجيح كفّة التفكير على الشعور. ومع أنّ هذا التجاهل للعواطف يتعارض مع الفهم العلمي والسريري الأحدث لوظيفة الدماغ، ما زال تفضيل التفكير على الشعور قائماً كقاعدة فكرية.

منذ عشرين عاماً، عندما كان العمل طيلة الحياة في شركة

واحدة ما زال قاعدةً متّبعة، ولم يكن علم النفس ممارساً بشكلٍ شائع، وظّفتني إحدى الشركات اليابانية الكبرى لإعادة المعنويات إلى أحد أقسامها: إنّ مجموعة من ثلاثة وخمسين مديراً لامعاً ـ وهم من الموظّفين القيّمين الذين عملوا لدى الشركة لفترة طويلة يبلغ معدّلها أكثر من عشرة أعوام ـ قد لقيت صدمةً أتت إلى تراجع معنوياتها على أثر التقليل من عدد الموظّفين في هذا القسم نتيجة للمكننة. ففي ثقافةٍ ترى أنّ الإشراف على عدد أكبر من الموظّفين هو أمر يضاعف من أهمية المدير، شعر هؤلاء المدراء بأنّهم أصبحوا أقلّ قيمةً بالنسبة إلى الشركة ما قضى على معنوياتهم. وعلى الرغم من أنّ تخفيف عدد الموظّفين لم يؤدِ إلى تقليص أجرهم، لكنّ هذا الأمر أثّر على ثقتهم وتركيزهم على العمل.

لقد رأى أصحاب الشركة في التخفيف من عدد الموظّفين وسيلة لتقليص المصاريف لم يكن لها أيّ علاقة باحترامهم أو تقديرهم تجاه المدراء، فقرّروا أن يجرّبوا علم النفس لرفع معنويات المدراء المتقلقلة. أمّا أحد أسباب اختياري لتأدية هذه الوظيفة فيكمن في الافتراض بأنّ المدراء سيكونون أقلّ تنافساً معي، كوني امرأة. وكان السبب الثاني أنّ أحد أصحاب الشركة قرأ كتابي بعنوان التغلّب على الخوف، حيث نُكر كيف أنّ طاقة المشاعر الخفيّة من شأنها أن تعطّل النيّة.

قبل أن أبدأ مهمّتي هذه، سألني رئيس هذه الشركة العالمية المتميّزة عمّا كنت أنويه بالضبط أن أفعله مع موظّفيه والنتائج التي كنت أنوي تحقيقها. وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ الثقافة اليابانية كانت تدين آنذاك التعبير عن المشاعر، لاسيّما عند الرجال. لكنّه كان على حقّ إذ اعتقد أنّني كنت سأحثّ موظّفيه على أن يصبحوا أكثر إدراكاً

لمشاعرهم وأن يشاركوها مع زملائهم في العمل. لقد شرحت له أنّ تجاهل المشاعر القويّة أو قمعها هي عملية مضنية تخفّف من قدرتنا على التركيز بوضوح والتصرّف بحزم. فمن خلال التعرّف إلى المشاعر التي سبّبتها حادثة تخفيف عدد الموظّفين والإقرار بها، سيستعيد المدراء طاقتهم وتركيزها.

تعرّفت مجموعة المدراء الخمسة والثلاثين، طيلة أربعة أيام وبمساعدة مترجم فوري ياباني، على طريقة استكشاف ما يُسمى بـ"إدراك المشاعر" و"التعبير عن العواطف". لقد أمضوا ثلاثة أيام محاولين إظهار المشاعر المخدّرة، وإخراجها إلى السطح، وإدراكها بوعي. كانت معظم المشاعر التي عبّروا عنها مؤلمة يصعب تبادلها مع الآخرين لكنّ منافع هذه المشاركة ظهرت جليّةً في حسّ الإبداع الاستثنائي الذي برز في جلساتنا المسائية. فكنا ننفّذ بعد العشاء مشاريع إبداعية متنوّعة، وكانت النتيجة مذهلة. وفي إحدى الأمسيات، عملنا ضمن مجموعة على رسم جداريات كانت رائعة بحقّ وجديرة بالعرض. وفي ليلة أخرى، أدّى إبداعنا إلى ولادة تصميم جديد لقطعة غيار مستعملة في الشركة. شجّعت هذه التجارب الرجال الذين راحوا يستكشفون مشاعرهم بمستويات أعمق وأعمق كلّ يوم. ثم أمضينا اليوم الرابع بكامله في تنفيذ استراتيجية لحفظ ما تعلّموه حول قيمة العواطف في تلك الثقافة التي كانت تدين تبادل المشاعر والتعبير عنها في بيئة العمل.

غادرت اليابان وفي قلبي شعورٌ بأنّ هذا العمل كان أفضل عملٍ ميداني قمت به على الإطلاق. فعلى الرغم من المحرّمات الثقافية، لقد حثّت سياسة الشركة هذه المجموعة

على المخاطرة عاطفياً بطريقةٍ لم أظنّها ممكنةً من قبل. وتأكّد هذا الانطباع بعد سنتين عندما تلقيت مكالمة هاتفية من المستشار الياباني الذي اتّصل بي في بادئ الأمر. لقد أراد أن يشاركني بنتائج دراسة أُجريت على مدى سنتين على أثر إتمام الجلسات، وأظهرت أنّ المنافع التي تمّ التوصّل إليها نتيجةً لهذه الجلسات ما زالت قائمة ومستمرّة. وما زال كلّ الرجال يعملون بالمستويات العالية المتوقّعة منهم. كما عمدت المجموعة المؤلفة من خمسة وثلاثين مديراً إلى إقامة مجموعات صغيرة في كلّ الأقسام، قائمة على طراز حلقات مراقبة الجودة الذي كان شائعاً آنذاك. وكانت تُقام هذه الحلقات بانتظام للتحدّث عن شعور الموظّفين حيال العمل الذي كانوا يؤدّونه. بالإضافة إلى ذلك، كانت المجموعة الأصلية تلتقي مرّة كلّ شهرين للتحدّث عن أعمالهم، ومشاعرهم، وحياتهم.

العلاقات المبكرة المتقطّعة

إنّ العامل الثاني الذي يحدّ التواصل الذكي عاطفياً أو يؤثّر عليه هو العلاقات المتقطّعة التي يشهدها المرء في مرحلةٍ مبكرة من حياته. فغالباً ما يدفعنا التواصل العاطفي المؤلم والمربك لدينا في مرحلة الطفولة المبكرة، إلى استبدال مشاعرنا الثانوية الأقلّ عدائية التي ترجّح التفكير، خلال تفاعلاتنا في العلاقات الراشدة. وهكذا، يحاول كثيرون التحكّم بمشاعرهم بدل التعبير عنها.

قد تؤدي تجارب الحياة إلى قمع المشاعر الأوليّة - الخوف، والغضب، والحزن، والفرح. وإذ ينضج المرء، تنضج معه القدرة على إبعاد نفسه عن المشاعر الأوليّة: إنّه لهدفٌ مرغوب وضروريّ

أحياناً بالنسبة إلى الأشخاص الذين يعانون تجارب عاطفية مخيفة، أو مؤلمة، أو مربكة. يرافق التحكّم الفكري، قدرات المرء على التكلّم، والتخطيط، والتنظيم، لكنّ هذا التحكّم يمدّك أيضاً بوسائل لتشويه المشاعر غير المرغوب بها والتي قد تختبرها، وتبديل مكانها، وقمعها. للتعامل مع المشاعر الغامرة، أو المؤلمة، أو غير المرغوب بها، تقوم بتطوير استجابة عاطفية ثانوية كالآتي:

- يمكنك أن **تلهي نفسك** بأفكار وتصرّفات تجد نفسك مهووساً بها، وتساعدك على إخراج مشاعر يمكن التحكّم بها. تُعتبر هذه إحدى الطرق للتعامل مع مشاعرك. قد تكوِّن حياةً خياليةً كاملة تلهي انتباهك عن شعورك بالوحدة المخيفة، كما قد تقوم بتصرّفات ملهية تعجز عن السيطرة عليها وتُصبح مدمناً عليها.
- غالباً ما يلجأ المرء أيضاً إلى **المحافظة على شعور صامد يمكن تحمّله**. فالبقاء دوماً في حالة من الغضب أو من المزاح المستمرّ قد يبدو حاداً من الناحية العاطفية، لكن مثل هذه المشاعر يُعتبر، بشكلٍ نموذجي، غير متزامن مع الحقيقة. فالشخص الذي يمزح دوماً قد يخفي مشاعر من الخوف أو عدم الأمان. في المقابل، فإنّ الشخص الذي يسيطر عليه الغضب باستمرار أو يكون دائماً متهكّماً، قد يكون متألماً بعمقٍ خلف هذه الواجهة العدائية.
- يظهر **قمع المشاعر الحادّة أو تجاهلها** كردّة فعل مخفّفة أو ناجمة عن الشعور بالإحباط، نتيجةً لاختبار مشاعر غامرة من الانعزال أو الخوف. يمكن لسوء المعاملة الجسدية

وللاعتداء الجنسي أن يسبّبا حالةً متطرّفة من الفصل العاطفي. ويمكن للأشخاص الذين يعانون مشاعر خوف أو غضب غامرة أن يتعاملوا معها عبر تخدير أنفسهم من الناحية العاطفية.

أمّا النتائج التي تتأتّى عن الاستجابة العاطفية الثانوية القامعة هذه، فتشمل ما يلي:

- **قمع تجاوبك مع التجارب العاطفية الإيجابية**. لا يمكنك تجنّب إو إزالة تجارب الغضب أو الحزن من دون إزالة الفرح أيضاً.
- **العيش في حالة فكرية غير صحيّة**. يتطلّب اقتطاع التجارب العاطفية الأصلية كمّاً هائلاً من الطاقة، ما يتركك محبطاً أو مفتقراً للطاقة التي تحتاج إليها لتعيش حياةً صادقةً.
- **إلحاق الضرر بعلاقاتك مع الآخرين**. إنّ التصرّفات التي تدمن عليها ويصعب عليك التخلّص منها، إلى جانب غضبك أو انعزالك، ستؤدّي كلّها في النهاية إلى توليد التوتّر في علاقاتك الشخصية والمهنيّة، وستغدو بالتالي أكثر انعزالاً وفراغاً.
- **عزل نفسك وعزل العالم**. كلّما ابتعدت عن اختبار مشاعرك، ازداد ابتعادك عن الآخرين وعن نفسك. تُعتبر المشاعر الأولية الوسيلة الفضلى للتواصل الاجتماعي الناجح. فهي ترفع من معنوياتك وتمنحك الحيوية وتعلمك باحتياجاتك الخاصة واحتياجات الآخرين على حدٍّ سواء.

هال: أسير الغضب

كان هال شاباً ذكياً، وجميلاً، وجذاباً إلى حدٍّ لا يوصف. يُعجب به كلّ من يتعرّف إليه لكنّ الأشخاص الذين يعرفونه حقّ معرفة - أي أولئك الذين يعيشون أو يعملون معه - يكنّون له مشاعر متناقضة لأنّه يجعل حياتهم مأساةً مع غضبه المفاجئ. فكلّ ما يجده هال محبطاً، أو مزعجاً، أو مربكاً، أو حزيناً، أو مخيفاً، يولّد لديه غضباً مفاجئاً غير متوقّع. ويعيش كلّ من حوله في حالةٍ من الحذر بينما يتساءلون ما الذي سيولّد نوبة غضبه التالية.

يُعتبر تصرّف هال مصدر إحباط للآخرين بقدر ما هو مصدر إحباط بالنسبة إليه. أحياناً، يختبر أمثال هال كافة ردود الفعل الفيزيولوجية تجاه الغضب - يشعرون بغضبٍ شديد - لكنّهم بدل أن يفجّروا غضبهم هذا، يقمعونه ليتفجّر في داخلهم. هؤلاء هم الأشخاص الذين ينطبق عليهم قول "لو أنّ النظرة تقتل" أو هم الأشخاص الذين يمكن الشعور بتوتّرتهم بمجرّد التواجد بقربهم. إنّهم معرّضون بشكلٍ خاص للإصابة بأمراض القلب والشرايين والمشاكل الصحيّة الأخرى المتعلّقة بالتوتّر. غالباً ما يرى هؤلاء الأشخاص في مشاعر الخوف والحزن التي يختبرونها، مشاعر مخزية يجب ألّا تظهر للعيان. يحدّ هذا الأمر من استجابة هال العاطفية للغضب ضمن نطاق واسع من المواقف العاطفية.

تأتي سارة من بيئة كان فيها الغضب شعوراً غير مقبول على الإطلاق. لذلك، كانت تستجيب إلى المواقف المؤلمة والمحبطة من خلال الشعور بالألم، أو الحزن، أو الإحباط. غير أنّ سارة لا تغضب أبداً، مهما حصل لها ومهما سيطر عليها الإحباط، لأنّها

تخشى أن تفقد السيطرة على نفسها لو سمحت لنفسها وللآخرين بأن يعرفوا كم أنّها غاضباً ومحبطة. لقد اشتهرت سارة لكونها "شخص لطيف ومهذب دائماً"، لكنّها عانت في المقابل نتائج صحيّة خطيرة إلى جانب مشاكل في العلاقات، تتعلّق بكونها لطيفة طوال الوقت!

كان هال وسارة أسيرَي العواطف المتكرّرة التي لا تتبدّل، تماماً كما كانت حال المدراء اليابانيين. فلقد كانوا يختبرون شعور الخوف، لا بل كانوا مصدومين إن صحّ القول. لقد شعروا أنّه ليس بمقدورهم أن يفعلوا شيئاً وقد سيطر عليهم الخوف الناجم عن تقليص عدد الموظّفين إذ رأوا فيه حادثةً تبدّل هويتهم. والصدمة النفسيّة هي تجربة يكوّنها الشخص بذاته: فما يخيف شخصاً ما ويولّد لديه صدمة، لا يكون له بالضرورة التأثير نفسه على شخصٍ آخر.

ويمكن لهال وسارة، تماماً مثل المدراء اليابانيين، أن يحسّنا بشكلٍ كبير قدراتهما على التواصل، وجودة حياتهما، وعلاقاتهما مع نفسهما ومع الآخرين من خلال اختبار باقة غنيّة من المشاعر، وليس باقة محدودة جداً.

هل أنت بحاجة إلى تطوير ذكائك العاطفي أكثر بعد؟

اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- **هل أختبر بشكلٍ دائم مشاعر متنوّعة؟** يشمل التنوّع الغضب، والحزن، والخوف، والفرح.
- **هل أتعرّف إلى العوامل التي تحثّ المشاعر لديّ؟** تُعتبر

هذه القدرة أيضاً جزءاً مهماً في نجاح عملية التخفيف من التوتّر. أولاً، عليك أن تشعر أنّ شيئاً ما تغيّر بشكلٍ غير مريح في جسمك. فتصبح أكثر توتراً وتخديراً، وأقل تركيزاً.

- **هل أتقبّل كلّ مشاعري؟** هل أسمح لنفسي بالشعور بالغضب، أو الحزن، أو الخوف؟
- **هل أستعمل مشاعري كجزءٍ من عملية اتخاذي للقرارات؟** مثلاً، إذا لم أشعر بالراحة مع الطبيب، أو طبيب الأسنان، أو المحامي، هل أفكّر بالبحث عن شخصٍ خبير مؤهّل آخر يُشعرني بالراحة؟
- **هل أشعر بالراحة عندما يُظهر الآخرون مشاعر قويّة أو يعبّرون عنها؟** أم أنّني "منطوٍ على نفسي"، أتأمل المشاعر والأحاسيس معظم الوقت، بدل أن أختبرها؟

إن أجبت بالإيجاب على الأسئلة الخمس السابقة، قد تقرّر بألّا تقرأ الفصل التالي حول "تنمية ذكائك العاطفي". أما إذا أجبت بالنفي على أيٍّ من الأسئلة السابقة، ستجد أنّ العمليات المذكورة في الفصل التالي من شأنها أن تساعدك على إعادة بناء قدرتك على اختبار المشاعر القويّة والتعبير عنها بطريقة ملائمة.

6

تنمية ذكائك العاطفي

يُعتبر الكثيرون بيننا، لاسيما أولئك الذين اختبروا أحد أشكال الصدمة النفسية في مرحلة مبكرة من حياتهم، غير متّصلين بشكلٍ ملائم مع التجربة العاطفية اللازمة للتواصل بشكلٍ كامل. وتشمل الصدمة النفسية رابطة تعلّق فاشلة - في ما يتعلّق بالدماغ، يُحدث تجاهل الطفل عاطفياً الصدمة النفسية نفسها التي قد تنجم عن سوء المعاملة. وعلى مرّ الأعوام، تتعرّض مشاعر الغضب، والحزن، والخوف، والفرح التي وُلدت معنا إلى التجاهل أو القمع.

يساعدك هذا الفصل على استعادة المشاعر التي تمّ تجاهلها أو قمعها والتي تحدّ من معرفة الذات، والقدرة على التعبير، والحساسيّة تجاه الآخرين. كما يقدّم لك تمارين تعلّمك عن الاختلاف بين المشاعر التي تسبّبها الذكريات العاطفية من جهة ومن جهة أخرى المشاعر الذكية التي تساعدك على الاستقرار وعلى تحديد أعمق احتياجاتك وقيَمك. ويمكنك أن تعيد بناء إدراكك وتعبيرك العاطفيين من خلال اللجوء إلى عملية اثبتت نجاحها طوال أكثر من ثلاثين عاماً. كما سيساعدك تمرين مفصّل مؤلّف من أربعة أقسام على اختبار المشاعر القويّة التي تُعتبر أساساً لاستدامة العلاقات الحميمة، وقبولها، والاستفادة منها.

استعادة حقّك بالذكاء العاطفي

تبدأ رحلة العودة إلى الإدراك والذكاء العاطفيَين مع السؤال التالي: "ما هي الإشارة الحسيّة التي تجعلني أشعر على الفور بأنّني مسترخٍ، وآمن، وهادئ، ومركّز؟" تكتسب معرفة الجواب أهميةً كبرى لاسيما بالنسبة إلى الأشخاص الذين عاشوا تجارب عاطفية غامرة في طفولتهم. فبعد أن يقيم المرء شبكة أمان لنفسه ويعرف كيف يحقّق الراحة لذاته بسرعة وبشكلٍ مستقلّ، يمكنه أن يبدأ باستكشاف المشاعر التي يجدها مزعجة أو حتى مخيفة. أمّا سرّ التعامل مع المشاعر المريبة فيكمن في أن يعرف المرء بأنّه قادر على السيطرة عليها، وليس بالعكس.

ستتعلّم في التمرين التالي كيفية معالجة المشاعر التي تحبها وتلك التي تزعجك - والتحكّم بتجاربك العاطفية. ويقوم هدف هذا التمرين على مساعدتك في أن تختبر المشاعر الحقيقية وأن تعرف أنّه بمقدورك أن تتحمّل حتى تلك التي تبدو صعبة بالنسبة إليك، ما يسمح لك بالتالي المشاركة في علاقاتك بشكلٍ صادق وحقيقي.

أطلقت على هذا التمرين تسمية "ركوب الأمواج" لأنقل فكرة البقاء في قمّة الطاقة الهائلة - وعدم ردع الحيوية بل الانسياب معها. عندما تتمكّن من دمج مشاعرك (أي القوة العاطفية الحيوية الكامنة في داخلك) بأفكارك الواعية، تصبح مواردك العاطفية شيئاً ثميناً - وهي لا تكون عائقاً إلّا عندما تكون مخفيّة.

استثمارٌ من الوقت والطاقة

تفترض بعض الكتب والبرامج المخصّصة لتعزيز الذكاء العاطفي

وبنائه، بأنّ الافتقار إليه يعود أساساً إلى سوء فهمنا للدور المهمّ الذي تلعبه المشاعر في حياتنا المنزلية والمهنية. ويقول الافتراض إننا إن أقرينا أهمية مشاعرنا، بات بمقدورنا أن نستعملها بالشكل الصحيح - إنها مسألة خيار. لكنّ، هذا الأمر بعيدٌ كلّ البعد عن الصحّة!

فالإيمان بأنّه يسعنا تغيير تصرّفنا أثناء تعرّضنا للتوتّر بمجرّد اتخاذ الموقف الإيجابي، هو اعتقادٌ خاطئ. والإيمان وحده لا يبدّل الجزء العاطفي الانعكاسي في الدماغ، الذي يتفاعل بشكلٍ أسرع بكثير من الجزء المخصّص للتفكير المتعمّد. فالتعبير عن أمرٍ ما والإيمان به على أنّه كذلك، لا يجعل منه حقيقةً بالضرورة، لا سيّما عندما تؤثّر الظروف القائمة على طريقة تفاعل دماغنا وجسمنا وردود فعلهما. قد يكون معظمنا بدأ مع القدرة على إدراك مشاعره وعواطفه، وبالتالي الوصول إلى تلك الموارد الرائعة. لكن، إن اختبرنا في طفولتنا، مشاعر غامرة قويّة، يقوم جسمنا بابتكار أساليب وطرق لتخدير بعض هذه المشاعر القويّة على الأقلّ وتجنّبها، ما يؤثّر بالتالي على جهازنا العصبي ويبدّله.

يمكننا أن نعكس هذه الأنماط لكنّ الأمر يتطلّب جهداً كبيراً يبدّل من جديد جهازنا العصبي. علينا أن نعلم أنّ الراشدين قادرون على تحمّل مشاعرهم الحادّة بنفسهم. ويدفع هذا الأمر أيضاً إلى الإقرار بمشاعر الغير والتجاوب معها بالشكل الملائم. يؤدّي القيام بذلك إلى ولادة دارات عصبية جديدة في دماغنا تولّد بدورها تصرّفات جديدة. ويمكننا أن نصبح أذكياء عاطفياً، حتى لو لم نكن كذلك في السابق، لكنّ الأمر يتطلّب بعض التمرين والمجهود.

التحضير

توجد طريقتان للقيام بذلك: يمكنك التوقّف عن القراءة في نهاية هذا الفصل، والتركيز على عملية "ركوب الأمواج"، وتعلّم كيفية ممارسة هذه العملية وإدراجها في حياتك قبل المتابعة. كما يمكنك الانتهاء من قراءة الكتاب بالكامل لترى أين سيقودك، ثم العودة إلى هذا الفصل للقيام ببعض التمارين مع الطاقة والانتباه المركّز اللذين قد يؤديان إلى الشفاء والتغيير المُصلح والمبدِّل للحياة.

قم أولاً بالخطوات التالية للتحضير لهذا التمرين:

1. ضع خطة واقعية تُظهر كيف تريد أن تخصّص وقتك لهذا الاستكشاف الخاص إلى أقصى الحدود. يتطلّب التمرّن بين عشرين وثلاثين دقيقة على الأقلّ، لكن لا يتعدّى الستين دقيقة، على أن يتمّ على أساسٍ يومي تقريباً خلال فترة تمتدّ بين شهر وثلاثة أشهر. ابدأ هذا التمرين، تقودك الرغبة على التبدّل بحقّ - ليس مع فهمك وإدراكك فحسب، بل مع القدرة على الاستجابة بشكلٍ مختلف والرغبة في الحصول على الأفضل في كلّ موقف قد تواجهه. قد ترغب أيضاً بمراجعة القسم الوارد في المقدّمة حول كيفية التحضّر للتغيّر.

2. تعلّم كيف تكون تحرياً للكشف عن التوتّر - لا سيما إن راودتك الشكوك بأنّك تعرّضت لصدمة نفسيّة عندما كنت رضيعاً أو طفلاً. فالرُّضّع يعتمود على تجاوب المربّي معهم لتنظيم مشاعرهم، لكن يمكن للراشدين أن ينظّموا مشاعرهم من خلال اعتماد الوسائل الحسيّة - المشاهد، والأصوات، والروائح، والنكهات، ومشاعر اللّمس، والحركات التي تهدّئ الجهاز العصبي، أو تلطّفه، أو تضفي

عليه الحيوية. واحتياجاتنا هي فرديّة بقدرنا، لذلك تقوم مسؤوليتنا على تحديد ما يؤدي إلى تنظيم جهازنا العصبي الخاص. (راجع الفصل 4 إذا أردت أن تقوّي تقنياتك الحسيّة الخاصة في الكشف عن التوتّر، وتعيد اكتشافها).

3. إحرص على أن ينتهي التمرين على الفور. استعمل مؤقتاً واختر وقتاً مبكراً وحاول ألا تغفو. بعد ممارسة التمرين لمدّة عشر أو عشرين دقيقة، توقّف واستأنف نشاطك العادي. إعلم أنّه بإمكانك وضع حدّ للمشاعر المحبطة التي قد تختبرها أثناء ممارسة التمرين مثلاً، ما يمنحك شعوراً بالطاقة المضاعفة، والانتاجية، والثقة بالنفس.

4. جد شخصاً يمكنك مشاركته تجربتك في وقتٍ لاحق. شارك الحبيب، أو صديق، أو قريب، أو زميل، أو مستشار، أو معالج نفسي، أو شريك، وصف له ما يحصل معك على أثر ممارسة التمرين. لا بدّ أن يكون هذا الشخص مهتماً لأمرك ولأمر مشاعرك، وألّا يقاطعك، أو يقدّم لك النصح، أو يطرح عليك الكثير من الأسئلة. فالتحدّث عن تجربتك العاطفية على أثر إتمام التمرين من شأنه دمج طريقة التعلّم الجديدة في حياتك.

التمرين

توجد أربعة أقسام تسمح لك بأن تصبح يقظاً ومدركاً لمشاعرك.

القسم 1: انطلق مع مرسى آمن

أولاً، لا بدّ أن تؤمّن مستوى راحة وحسّاً بالأمان قبل أن تبدأ

بممارسة هذا التمرين، ما يساعدك على أن تصبح ذكياً عاطفياً. استعمل التقنيات التي اكتشفتها أثناء التحرّيات التي أجريتها بينما كنت تؤدي دور تحرّي الكشف عن التوتّر (في الفصل 4) لإنشاء محيطٍ من الدعم الحسّي:

- اعثُرْ على زاوية خاصة في عالمٍ يستجيب إلى احتياجاتك الحسيّة.
- إحرِصْ على أن تشعر بالأمان والراحة التامة في محيطك.
- استفِدْ قليلاً من المتعة الحسيّة التي يقدّمها لك هذا المحيط.
- إخلَعْ حذاءك وأرْخِ ملابسك.
- إفصِلِ الهاتف من المقبس وأقفل الباب. علّق إشارة "عدم الإزعاج"، إن دعت الضرورة.
- جِدْ كرسياً مريحاً يدعم ظهرك أو استلقِ إذا كنت متأكداً من أنك لن تغفو.
- قُمْ بإعداد مؤقت إذا كنت من الأشخاص الذين لا ينفكّون يراقبون الساعة.
- تمدّد لتبدأ أولاً بتليين التوتّر العضلي.
- يمكن للموسيقى أن تلعب دوراً أساسياً بما أنّها مثيرة للعواطف. مثلاً: إذا اختبرت شعور الحزن في إحدى جلسات التمرين وأردت أن تعرف المزيد بشأن هذا الشعور، استمع إلى الموسيقى التي تُشعرك بالحزن. إذاً، استعمل الموسيقى ليراودك الشعور الذي تريد استكشافه.
- لا تدخّن، أو تشرب الكحول، أو تأكل أثناء هذه العملية.

القسم 2: عاود الاتصال بالمشاعر القويّة - بشكلٍ معتدل

خذ الوقت اللازم لاختبار الأحاسيس الغريزية والعضلية في جسمك لمدّة دقيقتين على الأقلّ - كرّر العملية عدّة مرّات، حتى عشر دقائق.

- **شُدّ ثم حرّر** كلّ عضو من جسمك، بدءاً بقدميك حتى أعلى رأسك، وبالعكس. ركّز على كلّ عضوٍ وشدّه بقوّة وعُدّ بين خمس وسبع ثوانٍ قبل تحريره. ركّز على كلّ عضلاتك، وعظامك، والمشاعر العميقة من أصابع قدميك حتى عنقك ووجهك. إسمح لكلّ عضوٍ من أعضاء جسمك بأن يشعر بأنّه مخدّر بالكامل ومسترخٍ بعد شدّه وتحريره.
- **صفِّ ذهنك** من كلّ الأفكار المضنية. أغمض عينيك وتنفّس نفساً عميقاً عدّة مرّات، وحرّر أفكارك مع كلّ زفير. إحرص على إخراج كمية الهواء نفسه التي تنشّقتها. ضع يداً على صدرك والأخرى على بطنك. هل تشعر بيديك كلتيهما تتحرّكان؟ إن كان الجواب لا، خذ نفساً أعمق بعد وأخرج الهواء بشكلٍ كامل. وإذ تتابع التمرين، اسمح لجسمك بأن يغرق براحة في الكرسي، أو السرير، أو على الأرض. حاول أن تكرّر العبارتين "بطن ناعم" و"صدر ناعم" مع كلّ شهيق وزفير، من أجل إحساس أعمق. ولا يُعتبر التخلّص من الأفكار مهمّة سهلة. فعلى الأرجح، ستعود الأفكار غير المرغوب بها لتجتاح من جديد وعيك بشكلٍ متقطّع. عندما يحصل هذا الأمر، ركّز على تنفّسك، وحاول مجدداً التخلّص من هذه الأفكار مع الزفير - ركّز على تنفّسك والشعور بالأحاسيس في جسمك.

- "**إركب الأمواج**" **عبر اختيار محفزٍ للمشاعر**، أو شيء له تأثير عاطفي عليك، مثل جرحٍ صغير أو تجربة مزعجةٍ نوعاً ما (ربما عاملك شخصٌ ما بطريقة قاسية، على سبيل المثال). يمكنك أن تختار إمّا ذكرى عاطفية أو شعوراً يمكن تحمّله، راودك في اللحظة نفسك.
- **أجْرِ مسحاً بطيئاً لكامل جسمك** لتجد بقعةً يكون فيها الشعور بأقوى حالاته. هل هي في معدتك، أو صدرك، أو كتفيك، أو في مكانٍ آخر؟ ركّز كامل اهتمامك على هذه الناحية الواحدة ووجّه نفَسَك إلى أعماقها. اختبر الأحاسيس الجسدية التي تحصل عندما تتابع التنفّس بعمق.
- **إذا شعرت بعدم الراحة، أعِدْ توجيه تركيزك** على الإشارة الحسيّة التي حدّدتها على أنّها مهدّئة ومعيدة للتوازن ـ تلك التي اختبرتها سابقاً في تمرين التحرّي للكشف عن التوتّر. دلّل نفسك مع هذه المشاعر الرائعة إلى أن تشعر بالأمان والراحة. عندما تصبح جاهزاً، عد إلى المشاعر المزعجة التي كنت تستكشفها.
- **كرّر هذه العملية** بقدر الحاجة إلى أن ينتهي الوقت المخصّص لها.
- **هنّئ نفسك!** هنّئ نفسك من خلال التربيت برفقٍ على ظهرك أو ارفع ذراعيك إلى الأعلى وقل "نعم! لقد نجحت!".

يجب أن تشعر بسيطرة أكبر على مشاعرك كلّما مارست هذا التمرين.

وإذ تزداد راحةً في اختبار الذكريات العاطفية الحادّة أو

المشاعر الحالية بشكلٍ معتدل، يمكنك التركيز على المشاعر أو الذكريات العاطفية التي تزداد حدّةً.

القسم 3: تعمّق أكثر – عاود الاتصال بالمشاعر القويّة بثقة

ينمّي هذا الجزء قدرتك على اختبار المشاعر بأمان مثل مشاعر الغضب، أو الحزن، أو الخوف، أو الفرح من دون القلق بشأن النتائج التي قد تتأتى عنها. والأمر المفاجئ هو أنّ اختبار الفرح إلى أقصى حدٍّ غالباً ما يكون الأصعب. قد تودّ عدم قراءة هذا الجزء أولاً، إلى أن تصبح واثقاً تمام الثقّة من أنّك تستطيع، وبراحةٍ، تحمّل المشاعر الأقلّ حدّةً مع تطبيق الجزأين الأولَين من هذا التمرين. عندما تصبح جاهزاً لبدء بالجزء الثالث:

- **إتَّبع كافة الخطوات المذكورة في الجزأين الأول والثاني السابقين** – لكن هذه المرّة، إختر ذكرى تحتوي على حدّةٍ عاطفية أكبر أو إبقَ مع مشاعرك لفترةٍ أطول (لعشر أو عشرين دقيقة إضافية) متتبّعاً مسار تجربتك العاطفية في خلال تطبيق التمرين. (يُعتبر تتبّع التجارب العاطفية لأكثر من ثلاثين دقيقة غير ضروري وقد يكون غير نافع).

تذكّر أنّك إن أصبحت منزعجاً كثيراً، أعد توجيه تركيزك إلى الإشارة الحسيّة التي حدّدتها على أنّها مهدّئة ومعيدة للتوازن. دلّل نفسك بالمشاعر المريحة حتى تشعر بالأمان والراحة. ثم، عندما تصبح جاهزاً، عُدْ للغوص مجدّداً في المشاعر المزعجة التي كنت تختبرها.

لا بدّ من الإشارة مجدّداً هنا إلى أنّ الموسيقى قد تحفز الذكرى العاطفية وتعزّز التجربة الجسدية، لكنّها تميل إلى أن تكون شخصية. لذلك، فمن الأفضل أن يلائم خيارُك للموسيقى، المشاعرَ التي تستكشفها، والتي تشمل الحزن، والخوف، والقلق، والفرح. ثمّ إنّ إظهار المشاعر القويّة التي يمكن للموسيقى أن تعيدها إليك، يشكّل الوسيلة التي تُستعمل فيها هذه الموسيقى لإضفاء الحدّة على الدراما العاطفية في الأفلام. لكن لا تنسَ أنّه على الرغم من أنّ الموسيقى تساعد على تعزيز مشاعرك، فمن غير المفيد أن تختار لهذا التمرين، موسيقى تعيد إليك مشاعر أكثر ممّا يمكنك مواجهته عبر الاسترخاء والتهدئة.

- **اسمَحْ للمشاعر في جسمك بأن تتجذّر** عبر التنفّس بعمق في الناحية التي تبرز فيها الحدّة القصوى. فأنت تحاول التوصّل إلى شعورٍ ممتع. لا يختبر بعض الأشخاص سوى المشاعر والأحاسيس الجسديّة. في أوقاتٍ أخرى، تترافق هذه المشاعر مع الذكريات البصرية. وتُعتبر كلّ تجربة فريدة من نوعها بالنسبة إلى صاحبها.

- أجْرِ مسحاً كاملاً لجسمك بحثاً عن الأحاسيس الجسدية، واسمح لنفسك أيضاً بالتورّط عاطفياً في هذه العملية ـ الخوف، أو الغضب، أو الحزن ـ إنّ كان هذا هو الشعور الذي يراودك.

- قد تبدأ بأحد المشاعر لكنّك سرعان ما تلاحظ أنّك تنتقل إلى شعورٍ آخر، أو أنّ مصدر الشعور هذا انتقل من موقعٍ معيّن في جسمك إلى موقعٍ آخر مختلف. إتبع الشعور الجديد طالما أنّه يكون أكثر حدّة من الشعور السابق.

- إذا لم تختبر الكثير من المشاعر من هذا النوع، ركّز اهتمامك على هذا الواقع ليس إلّا - ما هو إحساسك تجاه كونك لا تختبر أيّ شعور من أيّ نوعٍ كان. أضفِ الحدّة على تجربتك عبر تكرار عبارة "أسمح للشعور بالظهور"، مع كلّ نفسٍ تأخذه، طالما أنّ هذا الأمر لا يتحوّل إلى أمرٍ فكري.

- ستعرف أنّ قدرتك الفكرية تدخّلت في هذه العملية إذا بدأ الشعور الذي تحاول التركيز عليه، يخفّ بدل أن يزداد حدّةً.

- **اصمد في مكانك. إبقَ مع أكثر المشاعر حدّةً لحوالى عشر أو عشرين دقيقة،** أو بقدر ما أمكنك. تذكّر أنّه من المهمّ أن تتوقّف بعد ثلاثين دقيقة. فبعد هذه الفترة، تكون قد تعلّمت الدرس، ومن المهم أن تُدرج أفكارك مع مشاعرك. (هذا ليس تحريراً عاطفياً بل إدراجاً للعواطف).
- **لا تجبر نفسك على تحرير المشاعر؛** فالقيام بهذا التمرين بشكلٍ خفيف في كلّ مرّة يكون أكثر فعاليّة وأقلّ إزعاجاً. يقوم الهدف هنا في السماح للمشاعر بأن تظهر، بدل إجبارها على ذلك. ترتكز هذه العملية على الوثوق بجسمك ليشير إليك كم يريدك أن تختبر المشاعر في هذه اللحظة بالذات. واعلم أنّك ستتقن القيام بذلك مع الوقت.

يبكي بعض الأشخاص في هذا القسم من التمرين. ولا يعود ذلك بالضرورة إلى الحزن، بل لأنّهم اعتادوا على قمع مشاعرهم لفترة طويلة لدرجة أنّ تحريرها قد يكون غايةً في

الحدّة. لكنّ الدموع لا تأتي بالضرورة عند تحرير المشاعر: فقد يئنّ بعض الأشخاص الآخرين أو يصدرون الأصوات، أو يتمدّدون أحياناً، أو يحرّكون جسمهم بعفوية أثناء العملية.

يُعتبر الارتجاف أمراً شائعاً في هذه المرحلة وجزءاً طبيعياً لعملية تحرير المشاعر، كما أنّه يعيد التوازن بعد خوض تجربة قويّة الوقع - قد يعتبر عقلك أنّ الشعور الحادّ ليس بالأمر الجيد. نكّر نفسك أنّه أمر جيد بالفعل. فإذا بدأت بالارتجاف، تابع التنفّس بعمقٍ وحافظ على تركيزك.

لا بدّ أن أكرّر هنا: إذا أصبحت منزعجاً جداً، أعِدْ توجيه تركيزك على الإشارة الحسيّة التي تعرف أنّها ستهدّئك، وتريحك، وتعيد إليك التوازن. حافظ على هذه المشاعر الجميلة حتى تشعر بالأمان والراحة. ثم عُدْ مجدّداً إلى المشاعر المزعجة التي كنت تستكشفها.

إنّ تسجيل صوتك بينما تقرأ الخطوات السابقة والإرشادات على شريط تسجيل أو على ملف كمبيوتر - مع بعض الموسيقى في الخلفية - قد يساعدك على تطبيق التمرين من دون أن تُضطر إلى مراجعة الملاحظات المدوّنة.

القسم 4: إنتهِ بقوّة - عد بسلاسة إلى العالم القائم من حولك

يُعتبر هذا القسم الأخير من التمرين أساسياً لإنهاء العملية بالشكل الصحيح إذ يسلّحك بقدرة أكبر على التحكّم. لا يُنصح بتخطّي هذا القسم النهائي.

- **عندما ينتهي الوقت المخصّص لممارسة هذا التمرين،**

قف، وافتح عينيك، وشدّ جسمك. اضرب الأرض بقدميك وحرّك جسمك، وتجوّل في المكان، واغسل وجهك إذا بكيت.

إذا بكيت كثيراً، قد تميل إلى المتابعة في تحرير الطاقة العاطفية لفترة أطول من تلك المخصّصة للتمرين. لا تقم بذلك، بل أعِدْ توجيه تركيزك وعُدْ إلى حياتك العادية. لقد غصت في مشاعرك لتتمكّن من الطوف مجدّداً وليس الغرق فيها.

- **كُفّ عن التركيز على مشاعرك بشكلٍ حصريّ،** وأعِدْ توجيه أفكارك نحو نشاطاتك اليومية المعتادة.

ومع أنّ تركيزك قد انتقل الآن من عالمك الداخلي إلى حياتك الخارجية، فستحافظ على شيءٍ من الإدراك للمشاعر التي اختبرتها للتوّ.

- **اسمح للإحساس بالمشاعر بأن يرافقك،** حتى لو أنك لا تركّز عليها.
- **ثِقْ بطاقتك والنقاء الجديد الذي توصّلت إليه** - لاحظ ما إذا كانت الألوان تبدو أكثر إشراقاً في نظرك، والأصوات أوضح بالنسبة إليك. هل أنت تنجز من الأعمال أكثر من المعتاد؟ قد تشعر بأنك أكثر إدراكاً لذاتك وأكثر ثقة بنفسك.
- **هنّئ نفسك.** ليس هذا التمرين سهلاً لإتقانه على أتمّ وجه، فهو يتطلّب الكثير من الشجاعة والإصرار. لكنّ المنافع الناجمة عنه تجعله جديراً ببذل الجهود.
- **لا تنسَ أن تصف هذه التجربة لشخصٍ ترى فيه**

مستمعاً جيداً ـ شخص لا يقاطعك، أو يفسّر الأمر، أو يقدّم التعليقات حول ما تخبره به ـ خلال ساعاتٍ أو أيام قليلة.
عزّز ما تتعلّمه، فهذا الأمر مهم لإدراج المشاعر في حياتك، وخطوة يسهل تجاوزها إذا كنت لا تهوى إخبار الآخرين عن نفسك.

مارس التمرين كلّ يوم وبقدر ما أمكنك، إلى أن تتمكّن من اختبار المشاعر الحقيقية من دون أن تغمرك وتسيطر عليك. إذا بقيت تشعر بالخوف أثناء ممارسة التمرين، بعد عدّة محاولات، يُنصح بطلب المساعدة من خبير في الصحّة العقلية ـ شخص لقي تدريباً خاصاً ويتمتّع بخبرة واسعة في مجال الصدمات النفسية.

تقييم تقدّمك

كلّما مرّنت مشاعرك، بنيت المزيد من "العضلات العاطفية"، تماماً كبناء عضلات جسمك في نادي الرياضة. ولا يمكنك أن تتوقّع بأن تصبح "صاحب عضلاتٍ مفتولة" بعد خمس دقائق من التمرين فقط. كلّما تمرّنت بشكلٍ متجانس، ازداد التغيير الذي ستشهده في ما تشعر به، أو تفكّر به، أو تفعله. لكن، متى تعرف أنّك تمرّنت بما يكفي؟ يجب أن تشعر، بشكلٍ عام، بطاقة أكبر، وتختبر مشاعر أكثر إيجابيةً (بالإضافة إلى مشاعر أخرى).

تنمية ذكائك العاطفي

دليل مختصر

إعداد المكان

- تعرّف إلى أنواع الإشارات الحسيّة التي تهدّئك وتريحك.
- قم بإنشاء مكانٍ آمن خاص يحتوي على مواد حسيّة تلفت نظرك.
- كن مرتاحاً لكن خذ الاحتياطات اللازمة بحيث لا تغفو.
- حدّد الوقت الذي بدأت فيه، بحيث تنهي التمرين في الوقت الصحيح.

التمرين: "ركوب الأمواج"

- شدّ جسمك ثم أرخه.
- ركّز على التنفّس العميق بما يكفي لنفخ بطنك وصدرك على حدٍّ سواء.
- يمكنك إضافة الموسيقى لتعزيز حدّة التجربة.
- ابدأ مع تجربة أقلّ حدّة، أو مع المشاعر الحقيقية، أو مع الذكرى العاطفية.
- ضاعف المشاعر والذكريات الحادّة كلّما ازداد مستوى راحتك أثناء القيام بهذه العملية.
- يمكنك أيضاً التركيز على تجربة عدم اختبار أيّ مشاعر.
- أنهِ التمرين على الفور عندما تنتهي فترة العشرين أو الثلاثين دقيقة المخصّصة له.

إنهاء التمرين بنجاح

- عند انتهاء وقت التمرين، أعِدْ توجيه تركيزك (أفكارك) إلى النشاطات التي تشغلك عادةً.
- إسمح للشعور الذي كنت تختبره بأن يبقى مرافقاً لك ـ كشعورٍ في الخلفية ليس إلّا (وليس كشعور يشغل تفكيرك طوال الوقت).
- تحدّث باختصار أو بشكلٍ مطوّل مع شخصٍ ما حول تجربتك مع التمرين، في غضون ست وثلاثين ساعة.
- هنّئ نفسك.

لديك قدرة عظيمة على تركيز انتباهك. يجب أن تشعر بحيوية أكبر! فاطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- **هل أصبحت تتحمل أكثر فأكثر اختبار المشاعر الحادة** التي تشكّل الغضب، والحزن، والخوف، والاشمئزاز، والفرح؟
- **هل يمكنك أن تختبر مشاعرك أكثر فأكثر كأحاسيس جسديّة** ـ في بطنك، وصدرك، وكتفيك، إلخ؟
- **هل تتدفّق مشاعرك بحريّة أكبر خلال النهار؟** هل من أوقاتٍ تشعر فيها بالسعادة والمتعة، وأوقاتٍ أخرى تشعر فيها بالحزن والغضب؟ هل تجد نفسك خائفاً، بدل أن تغضب، عندما يقطع عليك أحدهم الطريق أثناء القيادة؟
- **هل أنت قادر على اختبار مشاعرك الحادّة بشكلٍ أفضل،** أم أنّك تحاول تخديرها تلقائياً؟ هل تفكّر بمشاعرك بعقلانيّة، وتحوّلها إلى مشاعر يمكنك تقبّلها أكثر؟
- **هل تكتسب القدرة على تهدئة نفسك عندما تغمرك المشاعر الحادّة؟**
- **هل تستعمل ردود الفعل العاطفية أكثر فأكثر في عملية اتخاذ القرارات؟** عندما يبدو شيء ما جيداً لكن قد يشعرك بالحزن، هل تفكّر به؟
- **هل أصبحت قادراً على التحدّث براحةٍ أكبر عن مشاعرك؟**
- **هل تساعدك مشاعرك على التواصل بشكلٍ أفضل؟**

إذا أجبت بالإيجاب على معظم هذه الأسئلة ـ هنّئ نفسك! لقد نجحت في تنمية ذكائك العاطفي.

الأداة الثالثة

البكرة

7

التواصل اللاكلامي

تُعتبر مهارات التواصل الكلامي الفضلى غير كافية لإنشاء علاقات ناجحة والمحافظة عليها. فالعلاقات الجيدة، سواء في المنزل أم في العمل، تتطلّب القدرة على التواصل بشكلٍ فعّال مع الذكاء العاطفي. في المقابل، فإنّ التواصل اللاكلامي يُعتبر البكرة التي تجذب انتباه الآخرين وتحافظ عليه: هو حجر أساس لغة الذكاء العاطفي.

لقد أظهرت رابطة التعلّق أنّ لغة الأطفال، وهي لغة لاكلامية زاخرة بالعواطف، هي شكلٌ من أشكال التواصل، قويّ جداً لدرجة أنّه مسؤول عن تحديد تطوّرنا العقلي، والجسدي، والعاطفي. وحتى بعد أن يتعلّم الأطفال كيفية استعمال الكلمات، يبقى التواصل اللاكلامي أساساً لكلّ العلاقات لأنّ الدماغ يحافظ على قدرته الهائلة على تلقي الإشارات العاطفية على مدى الحياة. عندما تتمكّن من التواصل بفعالية بواسطة هذه اللغّة المميّزة، ستتمكّن من المحافظة على علاقات مثمرة وأكثر إرضاءً.

وتُطبّق بكرة التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً، بالطرق التالية:

- يُعتبر **التواصل بالعينين** الحسّ البصري الأكثر هيمنةً

بالنسبة إلى معظم الأشخاص، ويشكّل بالتالي تواصلاً لاكلامياً مهماً بشكلٍ خاص. قد يكون التواصل بالعينين رقيقاً، ولطيفاً، ودافئاً، كما قد يكون قاسياً، وانتقادياً، ومحتقراً.

- تتشكّل **تعابير الوجه** بفضل عضلات الوجه التي تدلّ على الاهتمام والعناية، أو القلق، أو التفهّم، أو عدم الاهتمام، أو الغضب، أو الاشمئزاز، أو الازدراء. لقد أكّدت الدراسات أنّه توجد بعض تعابير الوجه العالمية التي تدلّ على الغضب، والخوف، والحزن، والفرح، والاشمئزاز.
- تُعتبر **نبرة الصوت** تعبيراً عاطفياً وليد اللحظة يُنقل عبر الصوت. قد يكون دافئاً، أو رقيقاً، أو لطيفاً، أو قياسياً، كما قد ينمّ عن الغضب أو يثير الخوف.
- يُبرهَن عن **الوقفة والحركات** إن كان جسم الشخص متصلباً، أو مائلاً إلى الخلف، أو جامداً في مكانه؛ أو مسترخياً، أو منحنياً باتجاه الآخر، أو فاتحاً ذراعيه. ينبعث من التأثير الإجمالي شعورٌ بالأمان والترحيب، أو النفور والتهديد.

- **اللّمس** هو مدى الضغط الذي يفرضه المرء عندما يتواصل مع شخصٍ ما عبر الأصابع، مثلاً عند الإمساك بيد أحد أو تبادل عناق معه. أمّا ما يبعث "شعوراً جيداً" فيبقى نسبياً وقد يختلف مع كلّ لقاءٍ؛ وتجدر الإشارة إلى أنّ بعض الأشخاص يفضّلون اللّمس عبر الضغط بشكلٍ قويّ بينما يفضّل آخرون الضغط بشكلٍ خفيف.

- تعكس **الحدّة** كميّة الطاقة التي تصدر عنك ومدى القوّة التي تعبّر عنها من خلال التواصل بالعينين أو نبرة الصوت. تختلف التفضيلات بين الأشخاص والثقافات.

- يشير **التوقيت والسرعة** إلى الفترة الممتدة بين استلامك التواصل اللاكلامي وإرساله من جهة، وسرعة عملية التواصل من جهةٍ أخرى. يمكن للسرعة أن تؤثّر بشكلٍ هائل على الذكاء العاطفي. ويمكن قياس النجاح من خلال إقامة التوازن بين تفضيلاتك الخاصة وما يعتبره الشخص الآخر جيداً بالنسبة إليه.
- تشمل **الأصوات التي تنقل الإدراك والفهم** التنهّدات، والإشارات الصوتية مثل "الهمهمة" و"التأوّه". فهذه الأصوات هي أكثر من كلمات، إنّها لغة تعبّر عن الاهتمام، والتفهّم، والتعاطف، والذكاء العاطفي.

إيصال الرسالة من دون الكلام بشكلٍ أفضل من استعمال الكلام

يتطلّب الأمر أكثر من كلام لتوليد وضمان علاقات آمنة، وحماسية، ومرضية، وفعّالة. فالتحكّم بفعالية بـ"البكرة" عبر إرسال الإشارات اللاكلامية واستلامها بدقّة، من شأنه أن يلفت انتباه الآخرين لكنّنا غالباً ما نرسل إشاراتٍ لا ننوي نقلها إلى الآخرين. عندما يحصل هذا الأمر، قد نفقد التواصل والثقة في علاقاتنا.

يتميّز كلٌّ من تيد، وأرلين، وجاك بقدرة عالية على التعبير الكلامي، لكنّهم يقولون شيئاً بالكلام، وشيئاً آخر بالتواصل اللاكلامي. فهم لا يعيرون اهتماماً لقوّة البكرة ـ ما يؤدي في غالب الأحيان إلى أحداث محزنة في علاقاتهم:

- ظنّ تيد أنّه وجد قصّة الحبّ المثالية عندما التقى شارون لكنّها هي لم تكن أكيدة من ذلك. كان تيد ملائماً جداً: إنّه

جميل، ومجتهد في العمل، ومتحدّث لبق. غير أنّ المشكلة كانت تكمن في أنّ تيد لا يفهم الفرق بين التحدّث إلى نفسه والتواصل مع شارون. عندما يكون لديها ما تقوله، يجيب هو حتى قبل أن تتمكّن من الانتهاء من التعبير عن فكرتها، ما يجعلها تشعر وكأنه يتجاهلها. لقد خسر تيد الكثير أيضاً في عمله نتيجة للسبب عينه. فعدم قدرته على الاستماع إلى الآخرين، جعله غير محبوب بين الكثير من الأشخاص الذين يكنّ لهم فائق التقدير والإعجاب.

- أرلين امرأة جذّابة ولا تعاني مشاكل في التقاء الشبان الملائمين، غير أنّ هناك ما يردعهم من التقرّب منها! تبعث أرلين التوتّر في نفوس الغير على الرغم من أنّها تتمتّع بحسّ الفكاهة وتتقن فنّ المحاورة، وتضحك وتبتسم باستمرار. فكتفاها وحاجباها مرتفعان بشكلٍ ملحوظ، أمّا صوتها فحادّ وعالي النبرة، وجسمها صلب، ما يُشعر الناس بعدم الراحة لمجرّد التواجد بالقرب منها. تعمل أرلين في مجال البيع، ومع أنّها تشهد الكثير من التقدّم في عملها، فإنّ عدم الراحة الذي تبعثه في نفوس الآخرين، يعيق مهاراتها.
- يتّفق جاك مع زملائه في العمل وليس مع الأشخاص الذين يهتمّ لأمرهم. وإن سألناهم عن السبب، لقالوا إنّ جاك حادٌّ في تعامله. فهو لا ينظر إليك، بل يلتهمك بعينيك. وإذا مدّ يدّه ليصافحك، أمسك يدك بقوّة وضغط عليها بشدّة لدرجة مؤلمة. في الواقع، جاك هو شاب عطوف لكنّه لم يتعلّم يوماً كيف يكون متناغماً مع الغير. ثم أنّ هذه الغرابة في تصرّفه تحدّ أيضاً من قدرته على التقدّم إلى مستوى إداري في

عمله. فهو لا يُعتبر صالحاً في تعامله مع الآخرين.

فكلّ هؤلاء الأشخاص ذوي النيّة الحسنة، والذين يبرعون في استعمال الكلام، يكافحون في محاولتهم للتواصل مع الآخرين. لكن، ما من أحدٍ بينهم يدرك الرسائل الخفية التي ينقلها إلى الآخرين.

إنّ التواصل اللاكلامي هو عبارة عن تواصل تقوده المشاعر ويجيب على الأسئلة التالية: "هل تستمع إليّ؟" و"هل تفهم وتهتم؟". إنّنا نعبر عن الأجوبة على هذه الأسئلة في طريقتنا في التكلّم، والاستماع، والنظر، والتحرّك، والتفاعل - ويمكن تشبيهها بالطريقة التي نشدّ فيها البكرة أو نفلتها. تولّد هذه العناصر حسّاً بالاهتمام، والثقة، والحماسة، والرغبة في التواصل، كما قد تولّد الخوف، والارتباك، وعدم الثقة، وعدم الاهتمام.

تمهيد الطريق للتواصل اللاكلامي الناجح

يُعتبر استعمال بكرة التواصل اللاكلامي مع شخصٍ آخر، عمليةً تفاعلية سريعة، لا يمكننا أن نشعر بها إلّا عندما نكون متيقّظين فكرياً وفي حالةٍ من الاسترخاء الجسدي. ويترافق إدراك الإشارات التي نرسلها، وفهمها مع تلك التي يرسلها الآخرون ويستلمونها منّا. للقيام بذلك بشكلٍ فعّال، لا بدّ من تنقية ذهننا من كلّ الأمور التي قد تلهي انتباهنا. فإذا كنت تخطّط، وتحلّل، وتبتكر، وتتخيّل، وتتحدّث مع نفسك، وتفكّر بالشخص الآخر وما ستقوله، وتفكّر بشأن أيّ شيء غير تواصلك اللاكلامي مع الشخص الآخر، فلن تعير أيّ انتباهٍ للتجربة التي تطال لحظتين مختلفتين، ولن تكون حاضراً فكرياً لالتقاط الإشارات اللاكلامية، ولن تفهم بالكامل ما الذي يجري فعلياً في خضمّ الحديث.

ما عليك التركيز عليه، بدل التفكير بأيّ شيء آخر، هو ما تسمعه في اللحظة، وتشعر وتحسّ به، وتراه، وتشمّه، وتتذوّقه، بالإضافة إلى ردود فعل الشخص الآخر. تسمح لك هذه العملية بالتقاط الإشارات اللاكلامية المهمّة كالتالية:

- "لا أفهم" أو "لا أفهم جيداً" ما كان يبدو واضحاً من خلال التغييرات المفاجئة في الخطوط التعبيرية التي ترتسم حول العينين والفم، وربما من خلال إمالة الرأس بشكلٍ طفيف إلى جهة واحدة. يعاني معظم الأشخاص صعوبةً في الإقرار بالارتباك أو بعدم الفهم الكامل، لكن يمكن ملاحظة ذلك من خلال إشاراتهم اللاكلامية.
- "ما تنقله لي يزعجني"، تماماً كما يظهر بالطريقة التي يرتفع فيها الكتفان، ونظرة العينين، وارتفاع نبرة الصوت قليلاً.
- "أحبّ التواجد هنا معك"، ويظهر ذلك من خلال التناغم بين ابتسامة الشفتين وتعبير العينين، بالإضافة إلى الانحاءة الخفيفة (أو الواضحة) إلى الأمام.
- "يوجد خطبٌ ما هنا!"، كما يظهر عندما لا تستجيب الكلمات التي تسمعها إلى الإشارات اللاكلامية التي تتلقاها. عندئذ، يكون ذكاؤك العاطفي قيد العمل!

قد ترغب في بعض الأوقات التخطيط مسبقاً لما ستقوله. لا بأس بذلك، لكن تجنّب التخطيط أثناء المحادثة إذا كان هدفك يقوم على المحافظة على اتصالٍ محسوسٍ مع الشخص الآخر. أمّا إذا اضطررت إلى التوقّف والتفكير بأمرٍ برز فجأة أثناء المحادثة قبل المتابعة، فستقاطع الدفق اللاكلامي الفوري. لكنّك إن أعلمت

الشخص الآخر بضرورة هذا الأمر، قد يوافق هذا الأخير على إيقاف المحادثة لفترة معيّنة والمتابعة في وقتٍ لاحق. يمكنك أن تقول:

- "أحتاج إلى بضع دقائق لأفكر".
- "يفاجئني هذا الأمر عند ذكره، لكن لديّ أيضاً بعض التحفّظات أو القلق بشأن..."
- "هل يمكنك أن تمنحني بضع دقائق قبل أن نتابع الحديث؟"
- "أودّ أن أفكّر قليلاً بهذا الأمر قبل أن أجيب. هل يمكننا أن نناقش هذا الأمر لاحقاً؟"

عندما يفكّر الشخص بصوتٍ مرتفع - كأن يتكلّم عمّا يفكّر به - قد يكون مفيداً أن تكون شاهداً، إذا تسنّى لك الوقت. يمكن لهذا الأمر أن يساعد الشخص الآخر على فهم ما يجري والشعور بأنّه يشارك في عملية التواصل بدل أن يكون مستثنى منها.

كيف يؤثّر التوتّر على التواصل اللاكلامي

كما سبق أن رأينا في الفصل 3، يتحدّى التوتّر قدرتك على أن تكون مدركاً عاطفياً وأن تتواصل لاكلامياً بنجاحٍ. عندما تكون متوتّراً، أو منعزلاً، أو خائفاً، تنظر، وتسمع، وتلمس، وتتفاعل بشكلٍ مختلف عمّا قد يحصل إن كنت "بحالةٍ عادية". كما أنّ توتّر شخصٍ ما من شأنه أن يعيق عملية التواصل إلى أن يشعر الشخصان من جديد بأمان ويتمكّنان من التركيز على بعضهما البعض. قد يحصل الأمر التالي عندما يتغلّب عليك التوتّر:

- **تحلّ التصرّفات التلقائية القديمة مكان التصرّفات**

الحديثة العهد. قد تصبح غارقاً في أنماط التفكير القديمة والحوار الداخلي، وتجمد وتبتعد عن الواقع.

- **يصعب عليك نقل مشاعرك الحقيقية بدقة.** يميل الآخرون إلى اعتبارك شخصاً سريع الغضب أو خائفاً منهم، علماً أن هذا الأمر يكون عادةً غير صحيح.
- **يصعب النجاح في فهم التواصل الذكي عاطفياً.** تميل إلى أن تفقد تركيزك على الرسائل المطمئنة أو الإشارات التي قد يرسلها الآخرون لك.
- **تتراجع قدرتك على التأثير على الآخرين أو فهمهم بدقة.** تترك لدى الآخرين انطباعاً "سيئاً" وليس "جيداً".
- **يولّد انزعاجك بسهولة الانزعاج لدى الآخرين.** فالشعور بالانزعاج هو عدوى سريعة الانتشار.

أفضل ما في الإقرار بأنك متوتّر هو أنه يمنحك فرصة التصرّف حيال الأمر. فلنأخذ مثلاً خمسة أشخاص تعلّموا كيف يعرفون أنّهم في حالة من التوتّر، وكنتيجةً لذلك، تمكّنوا من التحكّم ببكرتهم لاستعادة حالة التوازن، والتواصل بنجاحٍ أكبر.

- أحسّ كيم أنّه غارق في المسؤوليات الجديدة التي أوكلت إليه مؤخراً في العمل. ومع أنّه شعر بالأهمية لمجرّد حصوله على هذه الفرصة، فهو عاجز عن تنظيم مهامه. لحسن الحظ أنّ صديقه المقرّب فرانك جاهز للاستماع إليه. وإذ أخبر كيم صديقه بما جرى، لاحظ شعوراً بالاسترخاء في فكّه، وكتفيه وصدره. بعد أن تراجع مستوى توتّره، بات يعي أنّه قادر ومؤهّل بالفعل للقيام بالمهام الجديدة.

- كانت كارول على وشك التعرّض لحادثة سير بينما كانت في طريقها عائدةً إلى المنزل. شعرت بيديها ترتجفان بينما كانت ترتدي ملابسها وتجهّز نفسها لموعدها المنتظر مع روب. قرّرت كارول ألّا تذكر أمر الحادثة لأنّها لم تشأ إفساد ذلك الجوّ الرومانسي. لكنّها كانت متوتّرة جداً لدرجة أنّها ابتعدت عن روب عندما حاول أن يعانقها. لقد رأت في عينيه الألم الذي سبّبته له وأدركت أنّها غير قادرة على إخفاء انزعاجها. بعد أن تنفّست بعمقٍ عدّة مرّات لتستعيد هدوءها، نظرت إلى روب وأخبرته ما حصل. اطمأن روب عندما علم أنّه ما من مشكلة بينهما، فابتسم وعانقها لتهدئة توتّرها.

- لقد اختبر كيفن يوماً زاخراً بالتوتّر في العمل حيث ساء كلّ شيء. كلّ ما أراد أن يفعله هو الخلود إلى النوم، لكنّ زوجته كانت قد أخبرته، قبل أن يذهب إلى العمل في ذلك الصباح، أنّها تريد أن تناقش معه أمراً مهماً عند عودته في المساء. بعد أن أدرك كيفن أنّ التوتّر والإرهاق اللذين يسيطران على جسمه لن يجعلا منه مستمعاً مهتماً بالحديث، مرّ بنادي الرياضة قبل أن يتوجّه إلى المنزل. وهكذا، استعاد حيويته بعد نصف ساعة من السباحة، والتقى زوجته بابتسامةٍ عريضة ونظرة اهتمام صادقة.

- تشعر نانسي بتوتّر شديد بسبب اختبار الكفاءة الذي ستخضع له في العمل، ما يجعلها عاجزةً عن التفكير بوضوح. ثم أنّها شربت كمية هائلة من القهوة ما زاد من توتّرها وانزعاجها، وجعلها غير قادرة على التركيز. تعرف نانسي أنّ التمارين الرياضية من شأنها أن تريح بالها وتهدّئ

جسمها، فانتعلت حذاء الرياضة الذي تبقيه في خزانةٍ في مكتبها وذهبت في نزهة للجري. واستعادت بعدئذٍ تركيزها وأصبحت جاهزاً للاختبار.

- سيحضر فرانك للمرّة الأولى مع خطيبته فيفيان الحفل الذي تقيمه الشركة. شعر بتوتّر غامر لأنه عجز عن تذكّر أسماء الكثير من الأشخاص، فعجز عن تقديم فيفيان للآخرين بطريقة لبقة. شعرت هذه الأخيرة بالألم وأصبحت منزعجةً لكنّها لم تشأ أن تفقد هدوئها. فاعتذرت من الحضور وقامت بنزهة قصيرة سيراً على الأقدام لتهدّئ من روعها. في ذلك الوقت، تنبّهت لمشكلة فرانك، وعندما عادت تأبّطت ذراعه، وراحت تعرّف عن نفسها أمام الأشخاص الذين يلتقيان بهم والابتسامة قد ارتسمت على وجهها. عندئذٍ، شعر فرانك بالطمأنينة والهدوء، فأمسك يدها ليعبّر لها عن امتنانه وبات بإمكانه أن يتذكّر أسماء بعض الأشخاص، ما مكّنه من تقديم فيفيان لهم.

الإدراك العاطفي يحسّن التواصل اللاكلامي

يشكّل الإقرار والتعبير العاطفيان، كما رأينا في الفصل 5، الغراء الذي يولّد الاتصال في العلاقات ويحافظ عليها. إنّ إدراكك لمشاعرك الخاصة، وراحتك معها، واحترامك لها، يجعلك أكثر حساسيّةً تجاه مشاعر الآخرين على حدٍّ سواء. فالتحلّي بالمعرفة العاطفية يمنحك القدرة على القيام بما يلي:

- **قراءة الإشارات العاطفية التي يرسلها الآخرون بدقّة:** التنبّه للقلق، والحزن، والألم، والإحباط.

- **الاستجابة بواسطة الإشارات اللاكلامية التي تعكس الذكاء العاطفي، والتفهّم، والاهتمام:** يشير هذا الأمر إلى أنّك لاحظت أمراً وعبّرت عن اهتمامك.

- **التحلّي بالتناغم:** تجنّب إرباك الآخرين بالكلام الذي يتعارض مع مشاعرك الحقيقية.

- **تأكّد ما إذا كانت العلاقة تستجيب إلى احتياجاتك العاطفية:** أعطِ نفسك الفرصة لإصلاح العلاقة أو لتخطّيها.

لا تنسَ أنّ الإدراك العاطفي الذي تعرّفت إليه في الفصل السابق، سيساعدك بشكلٍ كبير في إرسال الإشارات اللاكلامية واستلامها. أمّا قدرتك على فهم الإشارات اللاكلامية الصادرة عن الآخرين، والاستجابة إليها بفعاليّة، ثم إرسال الإشارات اللاكلامية بنفسك، فتعتمد على إدراكك وذكائك العاطفيَّيْن. فالعواطف تقود الإشارات وتمنحها القوّة للتأثير على الآخرين. وإذ تصبح أكثر تناغماً مع إرسال الإشارات اللاكلامية واستلامها، ينمو أيضاً إدراكك العاطفي أكثر فأكثر.

إنّ الإدراك الذي ينجم عن إقرارك للمشاعر الحقيقية والإشارات اللاكلامية التي ترسلها إلى الآخرين، قد يكون ملهماً بالنسبة إليك. فتتفتّح عيناك على أجزاء في نفسك كانت مجهولةً عنك في ما مضى، وتساعدك على تبديل عاداتك الفكرية السلبية.

استعمال التواصل اللاكلامي لإدارة الخلافات وتجنّبها

يُعتبر التواصل اللاكلامي العاطفي الذكي، مصدراً غايةً في الأهمية لإدارة الخلافات وتجنّبها. وهو يبدأ مع القدرة على تهدئة نفسنا

وإراحتها واستيعاب التجارب العاطفية التي نشهدها خلال لحظتين مختلفتين - أيّ حركة سحب البكرة وإفلاتها خلال لحظتين مختلفتين. يسمح لنا هذا الأمر أيضاً استيعاب الإشارات العاطفية التي يرسلها الآخرون لنا والتفاعل بطرقٍ تساعد العلاقة بدل أن تلحق الضرر بها.

إليكم بعض الأمثلة حول قوّة التواصل اللاكلامي على التخلّص من المصاعب في العلاقات:

- إيلاين هي ممثّلة دراما. إنّها بارعة جداً في التمثيل لدرجة أنّها غالباً ما تخدع الآخرين وحتى نفسها. لكن، ولحسن حظّها، فإنّ انفعالاتها العاطفية لا تخدع زوجها. فعندما تدخل إيلاين في حالة من الانفعال، يسأل نفسه: "هل أشعر في داخلي أنّها منزعجة بالفعل؟". إذا كان الجواب لا، يثق بردّة الفعل تلك لأنّه يثق أيضاً بنيّته الحسنة تجاه إيلاين. فهو يعرف أن انتقادها قد يؤدي إلى تصعيد الوضع، فيدّعي بشكلٍ مازح أنّه أصبح هستيرياً هو أيضاً. وعلى الفور، تهدئ إيلاين وتبدأ بالضحك والمزاح. كذلك، يتمتّع مدير إيلاين بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع، فلا ينخدع أو ينجرّ وراء سلوكها الغريب ويستعمل المزاح وحسّ الفكاهة للتخفيف من وقع المواقف المزعجة.

- أصبح زوج روزاريو منعزلاً ومحبطاً على أثر خسارته لوظيفته. إنّها حزينة من أجله وتريد المساعدة لكنّها تعرف جيداً أن إظهار الشفقة أو تقديم النصائح لن يكون ذا منفعة. في المقابل، بدأت تقوم معه بنزهات طويلة سيراً على الأقدام، وما كانت تتكلّم كثيراً خلالها بل تحثّ زوجها على التعبير

عن مشاعره. وكانت، خلال تلك النزهات، تمسك يده بين الحين الآخر وتبتسم مطمئنةً إيّاه. بعد بضعة أسابيع، عاد زوجها إلى طبيعته وبدأ يجري المقابلات المهنية بحثاً عن العمل.

- يعمل هال مع ابنه روي ويريد أن يخبره بشأن مشكلة يسبّبها هذا الأخير. ومع أنّه يعرف أن روي قد يثير غضباً عندما يلقى انتقاداً ما، شعر أنّه عاجز عن تجاهل الموقف لفترة أطول. وعندما جلس أخيراً ليتحدّث إليه، لم يدع عداءه وطابعه الدفاعي يؤثّران عليه. وإذ راح يعبّر لهال عن رأيه، ربط الأمور بالمشاعر الإيجابية التي يكنّها لابنه. وهكذا، بقي روي هادئاً واستمع إلى والده باهتمام، إذ لم يكن هناك من تصرّف انتقادي أو مهين في التواصل اللاكلامي الذي أجراه هذا الأخير.

لقد تمكّن كلّ من هال، وروزاريو، وزوج إيلاين ومديرها من التخلّص من المواقف الصعبة وإدارة الخلافات وتجنّبها بشكلٍ ناجح، لأنّهم تعلّموا جميعاً كيفية التواصل بواسطة الذكاء العاطفي والتناغم مع الإشارات اللاكلامية الصادرة عن الآخرين ومع تواصلهم اللاكلامي على حدٍّ سواء.

استعمال الإشارات اللاكلامية لتصحيح الأخطاء في عملية التواصل

ما من شخصٍ كاملٍ. كلّنا نرتكب الأخطاء في العلاقات في أيّ وقت لكن يمكننا إصلاح الضرر بفضل التواصل اللاكلامي العاطفي الذكي.

فلنفترض أنّ تيد، وأرلين، وجاك (الذين تعرّفنا إليهم في وقتٍ سابقٍ في هذا الفصل)، تعلّموا كيف يكونون أكثر إدراكاً للتأثير الذي يحلقونه بالآخرين عن غير قصد. فإلى جانب كونهم أكثر إدراكاً لنفسهم، باتوا أكثر تناغماً مع حركة إرسال واستلام الرسائل اللاكلامية التي تساعد علاقاتهم، حتى عندما يمرّون بيومٍ سيّئ مزعج.

لاحظ هؤلاء الأشخاص ما قد يجري عندما يعودون إلى أنماطهم السابقة، لا سيّما في الأيام الشديدة التوتّر، لكنّهم سرعان ما يتداركون الموقف ويقومون بالإصلاحات اللازمة.

- لاحظ تيد أنّ نبرة صوت شارون قد فقدت دفأها وأدرك أنّه لا يتذكّر آخر شيء قالته لأنّه لم يكن يستمع إليها! فحزن تيد للأمر وابتسم معتذراً، ثم انحنى باتجاهها، وشدّ الحبل على بكرته، وأمسك يدها ونظر مباشرةً في عينيها. عندئذٍ، ابتسمت له وكأنها تقول إنّها تسامحه، ورافقت ابتسامتها هذه بنظرة تساؤل تنبّه هو لها وتجاوب معها بطريقة عاطفية. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ قدرة تيد على الملاحظة وتفسير مشاعر زملائه بدقّة، قد منحت مسيرته المهنيّة دفعةً قويّة إلى الأمام.
- لاحظت أرلين أنّ صديقها ينقر بأصابعه على الطاولة بينما كانت هي تلوّح بقدميها. بدا ضجراً في حين أنّ التوتّر سيطر عليها بشكلٍ كامل. فأخذت أرلين نفساً عميقاً وابتلعت جرعةً من النبيذ وشعرت أنّ كتفيها ارتاحا وفكّها استرخى. ثم انحنت باتجاهه فوق الطاولة، وأرخت قبضتها على بكرتها، ورسمت على وجهها ابتسامةً دافئة مشرقة. فابتسم صديقها

والتقت عيناهما. لقد استعلمت أرلين مهاراتها الجديدة في الملاحظة في عملها أيضاً، وباتت الآن أكثر ارتياحاً بكثير من حيث تفاعلها مع الآخرين المحيطين بها.

- لاحظ جاك أن صديقته بدت بعيدةً وغير مرتاحة. وبعد أن رأى انزعاجها هذا، استقام في جلوسه وأضفى شيئاً من الرقّة على نظرته، ووضع يديه على ساقيه، وركّز انتباهه على متابعة مسارها. وأدّى هذا التغيير في تصرّف جاك إلى التأثير بشكلٍ إيجابي على كليهما. وهكذا، ضبطت صديقة جاك القوّة التي تفرضها على البكرة من خلال التخفيف من اشتداد قبضتها. شعر جاك بالراحة والثقة بعد أن رأى أنّها أصبحت أكثر ليونةً. لقد تعلّم أيضاً لصالحه، أن يلاحظ الإشارات اللاكلامية الصادرة عن زملائه في العمل ويستجيب إليها، ما يجعله يشعر بثقةٍ أكبر في نفسه ويحسّن بشكلٍ كبير تفاعله مع زملائه.

إنّ قوّة التبادل الذي يحصل في التواصل الذكي عاطفياً، لا تكفّ قط عن التدفّق، مع أنّنا غالباً ما نفوّت تأثيرها علينا. وتقوم الخطوة الأولى لاكتساب إدراكٍ أكبر لتواصلنا الصامت، في أن نصبح مراقبين حياديين لنفسنا وللآخرين. يسهّل التمرين التالي هذه العملية ويحضّرك للاستفادة إلى أقصى حدّ ممّا ستتعلّمه في الفصل المقبل.

التمعّن جيداً في ما تصعب رؤيته

قبل أن نأمل بأن نغيّر تصرّفنا، علينا أن نقرّه ونعترف به بالكامل. علينا أن نرى ما نفعله، أو ما يفعله الشخص الآخر، وسط ضوء

واضح لا يخفّفه الانتقاد، أو الأحكام المسبقة، أو اللوم، أو الخجل. يعزلنا الكلام الشخصي السلبي عن معرفة تصرّفنا وعن محاولة تغييره. فإذا لاحظت أنّك تغوص في أيّ نوعٍ من الأفكار السلبية أثناء قيامك بالتمرين التالي، توقّف على الفور! ثم كرّر المحاولة إلى أن تتمكّن من مراقبة نفسك والآخرين من دون تقييم ما تراه. ثمّ أنّ إضفاء حسّ من الفكاهة على عملية المراقبة هذه، من شأنه أن يساعد على تخفيف وطأتها وتحديدها ضمن إطار معيّن. (ستتعلّم المزيد حول هذا الأمر في الفصل المخصّص لحسّ الفكاهة والمتعة.)

خلال الأسبوع التالي، إحمل دفتر ملاحظات أينما ذهبت ودوّن فيه ملاحظاتك حول نفسك والأشخاص الذين تلتقي بهم عادةً - مثل المسؤول عن صندوق الدفع، أو الخدّام في المطعم، أو عمّال ركن السيارات - والأشخاص المقرّبين منك والمهمّين بالنسبة إليك، مع تركيز انتباهك بشكلٍ خاص على "غراء" التواصل اللاكلامي. بالتأكيد لا يمكنك أن ترى نفسك من دون الاستعانة بمرآة أو آلة تصوير، لكن يمكنك أن تشعر ما يحصل في جسمك بينما تنظر إلى شخصٍ آخر أو تتكلّم معه، أو تلمسه. ولا تنسَ أنه من الأسهل متابعة التواصل اللاكلامي أثناء الصمت الذي يحلّ بين الكلمات.

راقب نفسك ولاحظ ما يلي:

- **التواصل بالعينين:** هل لاحظت أنّ مصدر الاتصال هذا مفقود، أم حادّ جداً، أو مناسب تماماً لديك ولدى الشخص الآخرين الذي تنظر إليه؟
- **تعابير الوجه:** ما التعبير الذي يظهر على وجهك؟ هل هو

تعبير باهت فارغ، أو أنّه غنيّ عاطفياً وزاخر بالاهتمام؟ ما الذي تراه عندما تنظر إلى وجوه الآخرين؟

- **نبرة الصوت**: هل يبعث صوتك الدفء، والثقة، والارتياح، أم أنّه ماسور يتطلّب بذل جهد ليصدر؟ ما الذي تسمعه بينما تستمع إلى حديث الآخرين؟

- **الوقفة والحركات**: هل تشعر بجسمك جامداً أو مسترخياً؟ يشكّل الشعور بدرجة التوتّر في كتفيك وفكّك، الجواب على هذا السؤال. ما الذي تلاحظه بشأن درجة التوتّر والاسترخاء في جسم الشخص الذي تتحدّث إليه؟

- **اللّمس**: تذكّر أنّ ما يضفي شعوراً جيداً هو أمر نسبي يختلف بين الأشخاص. كيف تفضّل أن يلمسك الآخرون؟ من تحبّ أن يلمسك؟ هل أن الاختلاف بين ما تحبّه وما يفضّله الشخص الآخر يظهر واضحاً بالنسبة إليك؟

- **الحدّة**: هل تشعر بأنّك غير مكترث أو متأثر جداً أثناء التواصل مع شخصٍ ما؟ وماذا عن الشخص الآخر؟ لا بدّ أن نكرّر هنا أنّ لهذا الأمر علاقة كبيرة بما يعتبره الشخص الآخر شعوراً جيداً، وما تفضّله أنت شخصياً.

- **التوقيت والسرعة**: ماذا يحصل عندما يصدر عنك أو عن شخصٍ تكترث لأمره، كلامٌ مهم؟ هل يأتي الجواب - ليس بالضرورة الجواب الكلامي - بسرعة كبيرة أو ببطءٍ شديد؟ هل من دفقٍ سلسٍ من المعلومات الصادرة في الاتجاهين؟

- **الأصوات التي تنقل الإدراك والفهم**: هل تستعمل الأصوات للإشارة إلى أنّك تكترث لأمر الشخص الآخر؟ هل تلاحظ

الأصوات الصادرة عن الآخرين والتي تدلّ على أنّهم يهتمّون لأمرك؟

لا تتوفّر أجوبة صحيحة أو خاطئة على هذا التمرين لأن هدفه هو الملاحظة ليس إلّا، وهو يقدّم معلومات مفيدة ستساعدك على الانتقال إلى الفصل التالي.

لقد رأيت كيف أنّ القدرة على التحكّم بالتوتّر والتسلّح بالإدراك العاطفي، يمكّنانك من الشعور بالإشارات العاطفية الصادرة عن الآخرين والتجاوب معها بشكلٍ ملائم. ستتعلّم في ما بعد كيف تحوّل هذه المعرفة إلى تطبيقٍ فعليّ، وهي عملية قادرة على تغيير الطريقة التي ينظر فيها الناس إليك والطريقة التي تنظر فيها إلى نفسك.

8

إيصال الرسالة من دون الكلام

لقد تعلّمت في الفصل السابق كيف أنّ الإشارات اللاكلامية تنقل المشاعر بشكلٍ أقوى من الكلام. فتأثير هذه الإشارات وقوّتها قد صدرا أولاً من كونها الوسيلة التي ساعدتنا على البقاء على قيد الحياة بينما كنّا لا نزال رضّعاً: من التعابير على الوجوه الأولى التي رأيناها؛ إلى النبرة، والحدّة، والتوقيت، والسرعة في الأصوات الأولى التي سمعناها؛ وصولاً إلى نوع اللمسة التي شعرنا بها في البداية؛ كلّها إشارات تولّد شكلاً لاكلامياً من أشكال التواصل يُعتبر اللغة الأم في حياة كلّ إنسان. وعلى الأرجح، قد يموت الرضيع إن أُلغينا صفة التبادل من هذه الإشارات. فلا شيء أفضل من أشكال التواصل اللاكلامي هذه، إن في طفولتنا أو الآن، للفت انتباه الجهاز العصبي لدى الإنسان.

يسهل الانفصال، في حياتنا السريعة الخطى والموجّهة نحو هدفٍ معيّن، عن المشاعر والأحاسيس الجسدية التي تمكّننا من التواصل لاكلامياً ـ لا سيّما إن لم تلعب هذه المشاعر دوراً إيجابياً في تجارب حياتنا المبكرة. وكما رأينا في الفصل السابق، عندما ننشغل في التفكير بأمرٍ ما، يصعب علينا التقاط الإشارات العاطفية

التي تشكّل التواصل اللاكلامي وإرسالها إلى الآخرين. كذلك، عندما تكون حياتنا الداخلية فكريةً ليس إلّا، ولا نأخذ فترة استراحة لممارسة التواصل العاطفي، قد نخسر الهدف من حياتنا ونفقد معناها، تماماً كما تبيّن القصص التالية.

فرانك، الطبيب الذي علم أنّ لديه أكثر من مجرّد مهارات طبية ليقدّمها للآخرين

تخرّج فرانك في إحدى كليات الطبّ البارزة في البلاد وكان من بين الأوائل في صفّه. كان ينوي أن يتوصّل إلى العلاج الطبي الأفضل لمرض السرطان، فجمع مجموعة متميّزة من الأخصائيين المتخصّصين في إنقاذ حياة الناس عبر مواجهةٍ عدائيةٍ للمرض. لقد قام فرانك بهذا الأمر عندما كان العلاج الكيميائي والإشعاعي في بدايته، أي منذ أكثر من خمسة وعشرين عاماً. لكنّه اعتبر الأمر فشلاً شخصياً عندما توفي المرضى (مع أنّه علم بواقع الأمر)، إذ كان واثقاً تمام الثقة من مهاراته كطبيب. بعد اثني عشر عاماً ـ أمضاها في التدريب ـ وعلى الرغم من أنّ عيادته قد تحوّلت إلى عيادةٍ شهيرة لمعالجة أمراض السرطان مرتبطة بأحد أكبر مستشفيات المدينة، كان فرانك جاهزاً للتخلي عن مسيرته في الطب. ثم التقى سيبل.

عندما تمّ تشخيص حالة سيبل، كان المرض قد انتشر في كافة أنحاء جسمها ولم يبقَ سوى أمل ضئيل بشفائها. التقى بها فرانك عدّة مرّات في عيادته قبل أن تُضطر إلى المكوث في المستشفى. كانت زيارات فرانك للمرضى في المستشفى خلال موسم الأعياد سريعة ومقتضبة. فكان يتفقّد إشاراتهم الحيوية

ويسألهم ما إذا كانوا مرتاحين، وقد يطلب إعطاءهم دواءً مسكّناً للألم قبل أن يسرع بالمغادرة. كان المستشفى فارغاً عشية عيد الميلاد، فقد قلّ عدد الموظّفين كثيراً، وساد الصمت في الممرّات. كان فرانك كالعادة في عجلةٍ من أمره لكن، قبل أن يغادر غرفة سيبل، سألته عن سبب استعجاله في المغادرة. تفاجأ بسؤالها هذا واستدار وطرف بعينه. فتابعت سيبل سؤالها قائلةً: "أشعر أنّك عاجز عن تحمّل الواقع بأنّني على شفير الموت." صُعق بكلامها، لكن كلّ ما استطاع القيام به هو أن يحدّق بها ويهزّ برأسه. وهكذا، نشأت صداقة مقرّبة بينهما لم يعرف فرانك مثيلاً لها.

فسأل سيبل عن سبب عدم تلقيها أيّ زوار وبقائها وحيدةً في مثل هذا الوقت. فأجابت: "لا بأس. لقد طلبت من زوجي وبناتي الرحيل لأنّهم يسبّبون لي التوتّر. أعتقد أنّهم على الأرجح يحبونني، لكنّ رأسهم مليء بالحديث المستمرّ بحيث يعجزون عن الصمت بين الكلام لإعارتي بعض الاهتمام." فجلس فرانك على الكرسي بجانب سرير سيبل وسألها عمّا تريده منه. فأجابته: "أريدك أن تبقى معي بينما أفارق الحياة."

فتلعثم فرانك بالكلام قائلاً: "لا أدري إن كنت أعرف كيف أقوم بذلك." فقال: "سأعلّمك". وهكذا كان.

خلال الأيام العشرة التالية، أمضى فرانك بقدر ما أمكن من الوقت مع سيبل قبل أن تموت لكنّه تعلّم منها كيف يتواصل بطريقة جديدة تماماً. كان فرانك الطالب وكانت سيبل المعلّمة التي علّمته كيف يتواجد بحقّ مع شخصٍ آخر. في البداية، لاحظت دخوله المعتاد السريع إلى الغرفة فطلبت منه الجلوس والتنفّس بعمق. ثم

سألته بلطف: "كيف تشعر؟". انتظرت سيبل بصبرٍ بينما استعاد فرانك هدوءه وركّز على مشاعره، وقد أراحته نظرتها الرقيقة والابتسامة الدافئة التي تألّقت على وجهها. كانت طريقة تواصلهما أشبه بوحي بالنسبة إلى فرانك. وأحياناً، لم يتكلّما على الإطلاق، خصوصاً عندما أشرفت حياتها على النهاية. فكان فرانك يجلس بقربها ويمسك يدها بينما ينظران إلى بعضهما البعض. أمّا المتعة التي منحها هذا السكون لفرانك فكانت قويّة وبدت متبادلة. ومع أنّ سيبل كانت بسنّ أمّه، فما شعره تجاهها بدا أشبه بالحب.

عندما دقّ الموت باب سيبل، شعر فرانك بحزنٍ شديد لكنّه تجدّد في الوقت نفسه. فاكتسبت ممارسته للطب معنىً وهدفاً جديدين كنتيجةٍ لعلاقته معها. وتعلّم أنّ ثقة الآخر واحترامنا له لا يُقاسان بما فعله من أجهلنا، بل بما نحن عليه معه.

يُعتبر التواصل اللاكلامي الذي يعبّر عن التفهّم والاهتمام، بكرةً تولّد الثقة وتجذب الآخرين إلينا. ثم أنّ هذه الرسائل الصامتة تضفي شعوراً بالأمان على الآخرين وتوحي بالثقة. وإن فشلنا في تخصيص لحظة للتوقّف والرؤية بحقّ والتواجد معهم بالفعل، سيكون اتصالنا بهم سطحياً، مهما فعلنا من أجلهم.

الفرص التي تقدّمها الإشارات اللاكلامية

تعتمد قدرتنا على البرهنة عن التفهّم والذكاء العاطفيين، على قدرتنا على التناغم مع الإشارات اللاكلامية. فيسهل تفويت أهمية هذه الإشارات - لا سيّما عندما يكون تركيزنا منشغلاً بأمور أخرى - كونها تحصل بسرعة وتختلف بين الأوقات. قد يبدو التواصل اللاكلامي معقّداً جداً، ويمكن تشبيهه برقصة ذات حركات معقّدة

كثيرة لا يمكننا رؤيتها بوضوح إلّا في الحركة البطيئة وبمساعدة آلة تصوير. ثم أنّ هذا التواصل اللاكلامي قد يفوتنا إذا فكّرنا به كثيراً أو بذلنا جهداً كبيراً لتحقيقه، لكن إذا كنا قادرين على الاسترخاء، والشعور بالأمان في أن نفهم بأنّ دماغنا مبرمج لهذا النوع من التواصل، فسيأتي إلينا بشكلٍ غريزي. إنّ بذل جهدٍ مسترخٍ لإدراك الإشارات اللاكلامية واستعمالها، من شأنه تحسين علاقاتنا وتغيير حياتنا عبر مساعدتنا على:

- إقامة علاقات تضفي على الحياة معنىً وهدفاً
- قراءة المشاعر التي يخبرها الغير
- فهم الرسائل العاطفية التي نرسلها إلى الآخرين بشكلٍ أفضل
- إنشاء الثقة والشفافية العاطفية في العلاقات
- اتّخاذ القرار في ما يتعلّق بالمشاكل من دون الاضطرار إلى حلّها

في التمرين الوارد في نهاية الفصل 7، راقبت الدور الذي يلعبه إرسال الإشارات اللاكلامية واستلامها، في حياتك. ويقدّم لك القسم التالي تمريناً آخر يبدأ بتعليم دماغك حول كيفية التواصل لاكلامياً ولفت انتباه الآخرين إليك.

المراقبة هي بداية التعلّم الجديد

تُعتبر المراقبة الدقيقة الوسيلة الأقدم والأفضل التي نتسلّح بها للتعلّم الاجتماعي. صحيح أنّنا نتعلّم الكثير من عاداتنا في صغرنا لكن، يمكن أن نتعلّمها من جديد عبر المراقبة والتمرّن.

إذهب لتناول فنجان قهوة أو وجبة طعام، واختر مقعداً في

مكانٍ منشرحِ الرؤية حيث يمكنك أن ترى سائر العملاء. حاول ألّا تلفت الأنظار بقدر الإمكان؛ فلا أحد يحبّ أن يراقبه الآخرون، وإذا لاحظ الناس أنّك تراقبهم، قد يشعرون بأنّهم مقيّدون. أعِرِ اهتماماً خاصاً لتعابير الوجه، والتواصل بالعينين، والوقفة، والحركات، واللمس، والحدّة، والتوقيت، والسرعة بين الأشخاص بينما يتفاعلون. إذا كانوا جالسون بقربك، يمكنك أن تلاحظ الأصوات ونبرة الصوت أيضاً. إطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- هل هناك من تبادلٍ في التواصل الذي تراقبه؟
- هل يبدو الثنائي الذي يُظهر تبادلاً إيجابياً في التواصل اللاكلامي، مستمتعاً بوقته؟
- هل تلاحظ ثنائياً يتبادل إشارات سلبية لا تعبّر عن الاهتمام - ربما هناك ثنائي يسمح للهاتف الخلوي بأن يقاطع محادثته باستمرار؟
- كيف تشعر أثناء مشاهدتك هذا التبادل؟
- هل من شخصين يركّزان كامل اهتمامهما على بعضهما البعض بحيث أن حركات أحدهما تعكس حركات الآخر؟

كلّما راقبت الإشارات التي تقرّب الأشخاص أو تبعدهم عن بعضهم البعض، أدركت أكثر فأكثر الدور الذي يؤديه التواصل اللاكلامي في علاقاتك الشخصية. وكلّما تمرّنت على استعمال الإشارات الإيجابية لبناء علاقاتك، حقّقت نجاحاً أكبر فيها.

تجدر الإشارة هنا إلى أنّ الدراسات الحديثة والتكنولوجيا تدعم الملاحظات التي تتأثر بعمقٍ وباستمرارٍ بالإشارات اللاكلامية التي يرسلها لنا الآخرون. ويتميّز التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً

بتأثير قويّ جداً على الدماغ يدوم طويلاً بحيث يستمرّ في إضفاء تأثير عميقٍ حتى عندما تفقد الكلمات معناها بالكامل؛ وتشكّل القصّة التالية خير مثالٍ على ذلك.

ليندا، امرأة تتواصل مع الأشخاص الذين فقدوا قدرتهم على الكلام

سيطر الإحباط على ليندا نتيجةً للعناية غير الملائمة التي لاقتها في دور الأيتام والرعاية التي عاشت فيها، فقرّرت أن تخصّص الأموال التي جمعتها، لتأسيس دار رعاية صغيرة في فينيس في كاليفورنيا، للنساء اللواتي يعانين الخرف. غير أنّ التدريب الذي لقته ليندا كمعالجة فيزيائية، جعلها تدرك قدرة الدماغ المستمرة على استقبال المحفّزات الحسيّة والعاطفية على الرغم من الضرر الذي لحق بمراكز التفكير في الدماغ. وقد أثّر هذا الإدراك بعمقٍ على طريقة تصميم دار الرعاية وعملها.

إذا زرتم هذه الدار التي تحتضن النساء اللواتي نسين كلّ شيء ما عدا أسماء الأشخاص المحبّبين على قلبهنّ، ذُهلتم بالحيوية المنبعثة من هؤلاء الأشخاص والمسيطرة على المكان. فتأتي الألوان الحيّة لتحفّز الذاكرة والحواس، وترون في كلّ مكانٍ صور الأحبّة والمرضى بينما يحتفلون بعيد ميلادهم أو بالأعياد مع الموظّفين. ثمّ أنّ المقيمات في دار الرعاية هذه يبقين في نشاطٍ دائم فيصنعن قوالب الحلوى، أو يجفّفن الأواني، أو يروين الأزهار في الحديقة، أو يطلين أظافرهن، أو يتنزّهن برفقة أحد الموظّفين.

ومع أنّ النساء نادراً ما ينطقن بأمورٍ مفهومةٍ، يجد الأشخاص الذين يهتمون بهنّ دائماً طريقة للتواصل معهنّ عبر

التواصل بالعينين، والضحك، واللمس، والنطق بكلمات مشجّعة بنبرة صوت تزخر بالمحبّة والاحترام. كذلك، قد يضطر هؤلاء الأشخاص إلى التحدّث بصوتٍ مرتفع أو الاقتراب من النساء اللواتي يهتمون بهنّ للفت انتباههنّ. فيقومون بلمس المرضى من النساء اللواتي لا ينزعجن من التواصل الجسدي، وتدليكهن. كما، ينتبه الممرّضون لأدنى شعور بالحزن أو الانزعاج، وهم عادةً قادرون على حلّ أيّ مشكلة قد تطرأ بسرعة.

وهكذا، تتحسّن صحّة المرضى في هذه البيئة الغنيّة بالتواصل اللاكلامي والتي تهتمّ بالإشارات الخالية من الحديث، فيعشن حياةً جيدة وقد بلغن التسعينات من عمرهن أو أكثر. ولا بدّ من الإشارة هنا إلى أنّه تمّ وضع برنامج للأطباء المقيمين لزيارة دار الرعاية الصغيرة هذه ومراقبة معيار العناية الذي يمكّن الأشخاص الذين يعانون الخرف، من العيش حياة آمنة سعيدة. ويدلّ التواصل اللاكلامي على طاقة هذا المكان على تكوين العلاقات ضمن أُطر مختلفة، بما فيها بعض الأطر التي ما كنا لنتخيّلها.

إتبع الآخرين أولاً لتبرع في القيادة

لقد توصّلت ليندا إلى وسيلة لإنشاء بيئة إيجابية للغاية على الرغم من الحدود القاسية التي واجهتها. ومن بين الأمور التي تقوم بها ليندا، فهي تعلّم موظّفيها على متابعة مسار المرضى من النساء المقيمات في الدار في التواصل اللاكلامي. فإذا مدّت المريضة يدها للممرّض، قد يفيدها أن يصافحها هذا الأخير؛ أمّا إذا ابتسمت واقتربت منه، فلا بدّ أن يقلّدها في تصرّفها هذا. فعندما يريد الموظّفون أن يولّدوا شعوراً بالأمان، لا سيّما لدى الأشخاص

الصغار في السنّ، أو الضعفاء، أو الذين يفتقرون إلى الأمان، عليهم تقليد التواصل اللاكلامي الذي يؤديه هذا الشخص. فإن قاموا بذلك، ولّدوا شعوراً بالثقة والأمان وحرصوا على المحافظة على الإحساس بالراحة الذي يضفونه على المريض.

وإلى جانب تشجيع بعض الأشخاص على شقّ طريقهم في التواصل اللاكلامي، من الحكمة أيضاً مراقبة تفضيلاتهم للحدّة. فكان المرضى المقيمين في دار العناية الذي أسّسته ليندا بحاجة إلى التواصل العالي الحدّة للتفاعل مع الممرّضين. ولا بدّ من الإشارة هنا إلى أنّ الأشخاص يختلفون من حيث احتياجاتهم وتفضيلاتهم لدرجة الحدّة. لقد تعلّمت في الفصول حول موازنة التوتّر، أنّ الدماغ والجهاز العصبي يعملان بشكلٍ مختلفٍ لدى الأشخاص. فالشخص الذي يتّسم مثلاً بجهازٍ عصبي نشيطٍ للغاية ويفكّر بسرعةٍ، عليه أن يخفّف سرعته وحدّته للتواصل بشكلٍ جيد مع زملائه أو مع الآخرين الذين يتّسمون بجهاز عصبي يتحرّك بسرعة أقلّ.

بالإضافة إلى ذلك، توجد عناصر ثقافية مفضّلة لدى الأشخاص لإقامة التواصل اللاكلامي. فبعض العادات الثقافية للتواصل الكلامي واللاكلامي تكون أسرع وأكثر حدّةً من غيرها. فقد يرحّب البعض باللمسة مثلاً بينما يتجنّبها الآخرون. وإنّ إدراك هذه الاختلافات هو أمر مهمّ لا سيّما في عالم الأعمال.

إذاً، للتواصل بشكلٍ كامل مع بعض الأشخاص، علينا أن نزيد من حدّة التواصل بالعينين، والصوت، والسرعة. في المقابل، علينا أن نخفّف سرعتنا، ونبعد نفسنا، ونخفّض من نبرة صوتنا، لتوليد

شعورٍ بالأمان والراحة في العلاقات. فإذا كان هدفنا يتمثّل في إنشاء أفضل علاقةٍ ممكنة، سنكون من الحكمة بمكانٍ إن أجرينا بعض التسويات. ولا تنسَ أن تلاحظ ما يلي بينما تسعى إلى تحسين علاقاتك:

- متى وأين تلاحظ أن الأشخاص يتواصلون بسرعةٍ أكبر وأكثر حدّة منك؟
- متى وأين تلاحظ أنّ الأشخاص يتواصلون بسرعة أخفّ وأقلّ حدّة منك؟
- ما الذي تفعله أو لا تفعله لتسوية الاختلافات التي تشهدها؟

ما من إجابة صحيحة أو خاطئة على هذه الأسئلة. يتعلّق الأمر بشكلٍ أساسي بما تريده من العلاقة. لكن، إن كان ما تريده يتمثّل بالأمان والتواصل الأعمق، فعليك أن تتعدّى المراقبة لتنتقل إلى التطبيق والعمل. يروي المقطع التالي قصّة مجموعة من الأشخاص المبدعين الذين استعملوا تقنيّة تسجيل الفيديو لتحقيق ذلك.

بيل، رجلٌ تعلّم كيف يرى نفسه كما يراه الآخرون

قد تلاحظ انقطاعاً أثناء تفاعلك مع الآخرين، لكنّك تبقى غير واثقٍ من الدور الذي يؤدّيه تواصلك اللاكلامي في توليد الشقوق التي تشهدها في علاقاتك.

وتقوم إحدى طرق تعلّم المزيد حول الإشارات اللاكلامية التي تصدر عنك، على تصوير عملية التواصل التي تقوم بها مع الآخرين على شريط فيديو. كانت هذه نيّة بيل عندما انضمّ إلى مجموعةٍ تلتقي مرّة في الأسبوع لتصوّر أعضاءها.

كانت الفكرة تقوم على التناوب بين الظهور أمام الكاميرا واتّخاذ دور المصوّر، وكان الهدف يكمن في أن يتمكّن أعضاء الفريق من رؤية أنفسهم تماماً كما يراهم الآخرون. وقد حضر معظم الأشخاص مع أصدقاءٍ لهم كانوا يختبرون مثلهم مشاكل في العلاقات. فكان شخصان أو ثلاثة يتواصلون مع شركائهم لمدّة نصف ساعة تقريباً أمام عدسة الكاميرا. في المقابل، كان الأشخاص الذين لا يتمّ تصويرهم، يراقبون بهدوء أو يتناوبون على تشغيل الكاميرا. ولم يُنصح هؤلاء الأشخاص بمناقشة محتوى أشرطة الفيديو ضمن المجموعة، كما مُنع إجراء مثل هذه المحادثات لتفادي مشاركة الأحكام والأفكار المسبقة مع الشخص الذي يتمّ تصويره، ما يؤثّر بالتالي على ما قد يكتشفه بنفسه أثناء مشاهدة الشريط المصوّر في وقتٍ لاحق. وقُدّمت لكلّ شخصٍ نسخة عن الشريط الخاص به ليشاهدها بقدر الإمكان في منزله خلال أيام الأسبوع.

لقد أُعطيت التعليمات للمشاركين بمشاهدة الشريط المصوّر الخاص بهم لوحدهم في المنزل، مع خفض مستوى الصوت، كما نُصحوا بألا يصدروا الأحكام أو ينتقدوا أنفسهم أثناء المشاهدة. وبدل أن يفكّروا بما رأوه، طُلب منهم التركيز علىّ ملاحظة لغة جسدهم، وتعابير وجههم، وسرعتهم في الكلام، ونبرة صوتهم، ودرجة تواصلهم بالعينين. بالإضافة إلى ذلك، طُلب منهم أن يطرحوا على نفسهم الأسئلة التالية:

- هل أؤثّر كثيراً على شريكي أو لا أؤثّر عليه إلّا قليلاً؟
- هل أتكلّم بنبرة قويّة جداً أو غير قويّة بما يكفي؟
- هل أقدّم لشريكي معلومات كثيرة بحيث لا يمكنه أن يستوعبها؟

- هل أتجاوب مع إشارات شريكي اللاكلامية؟
- هل يعكس تواصلي الاهتمام؟

انضمّ بيل إلى المجموعة ظنّاً منه أنّه مستمع جيد، وشخص حنون، وحسّاس، وروحاني. لقد مرّ مؤخراً بتجربة طلاق مريرة جعلته يشعر وكأنه الضحية وأفقدته كلّ أمل بالحياة. وشكّلت مشاهدته لنفسه على الشريط المصوّر، مع كتم الصوت، مصدر وحيٍ له. فقد رأى على الشاشة شخصاً بدا بعيداً وغير مندمجٍ. وخلال معظم اللقطة المسجّلة، جلس هو يضع ذراعيه وساقيه الممدوتين واحدة فوق الأخرى، وأنزل القبعة على عينيه: إنّها لوضعية تجعل من المستحيل رؤية الشخص بشكلٍ جيد وإقامة التواصل بالعينين معه. وبدا ضجراً نوعاً ما مع أنّه لم يكن كذلك آنذاك. كما بدا وكأنّه يؤدي الدور الأكبر في المحادثة، فكان منهمكاً في الحديث لا يتوقّف أبداً ليستوعب الإشارات اللاكلامية التي كان يرسلها إليه شريكه.

لقد أظهر الشريط المصوّر لبيل عدّة أمور لا تشكّل مدعاة فخر، لكنّه قدّم له أيضاً وجهة نظر جديدة حول السبب الذي كان وراء المشاكل الكثير التي شهدها في علاقاته. فالشخص الذي رآه في الشريط لم يكن شخصاً يتواصل مع الآخرين أو حتى يبدو مهتماً في التعرّف إليهم. ربما كان مسؤولاً أكثر مما يدرك، عن الأمور السيئة التي واجهها. وربما لم يكن الضحية حتى!

شاهد بيل الشريط المصوّر مراراً وتكراراً حتى تمكّن من رؤية العملية اللاكلامية والشعور بها في جسمه. واختبر المشاعر التي نجمت عن حركاته البعيدة عن الآخرين وخسارته للتواصل

بالعينين. وقد ساعدته هذه الخسارة على معرفة متى تدهورت حالته أو كان على وشك العودة إلى تصرّفاته القديمة. كذلك، دعم عملية التغيّر هذه بفضل السهولة التي بات يقيم فيها الصداقات والعلاقات الجديدة إمّا في العمل أو في حياته الاجتماعية. فتجربة بيل في مشاهدته لنفسه على الشريط المصوّر أحدثت فيه انطباعاً هائلاً بحيث بقي يبحث عن الفرص لتصوير نفسه ومشاهدة الشريط المصوّر في ما بعد. ثم أنّه احتفظ بهذه الأشرطة المصوّرة ليذكّر نفسه دوماً بالامكانيات المستمرّة للتغيّر والنموّ.

استعمال المساعدات البصريّة والسمعيّة لتعزيز إدراك التواصل

يمكنك أن تتعلّم، تماماً كما فعل بيل، أن ترى نفسك كما يراك الآخرون. فعصر الأجهزة الإلكترونية والرقمية يقدّم لنا فرصاً جمّة لنرى ونسمع أنفسنا كما يرانا الآخرون ويسمعوننا. يمكن لهذه التقنيّة أن تؤمّن لك أيضاً فرصاً لتراقب كم تبرع في اختبار الإشارات اللاكلامية التي يرسلها إليك الآخرون، وملاحظتها وفهمها.

تصوِّرك الأجهزة المذكورة في ما يلي بشكلٍ مباشر. وإن كان بإمكانك إبطاء حركة الجهاز البصري أثناء مشاهدته، وعرض لقطةٍ تلو الأخرى، يتسنّى لك أن ترى وتسمع المزيد من التفاصيل. لكن، مهما صوّرت، تجعلك العملية بحدّ ذاتها أكثر إدراكاً لعملية إرسال إشارات التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً، واستلامها - شرط ألّا تُدرج الانتقاد الذاتي في هذه العملية. ويمكن، اليوم، استعمال مجموعة واسعة وشاملة من الأجهزة الإلكترونية المقبولة الأسعار

نسبياً لتصوير نفسك وعملية تواصلك مع الآخرين، وقد تشمل هذه الأجهزة ما يلي:

- **كاميرا الفيديو:** صوّب الكاميرا، بعد تثبيتها على دعامةٍ ثلاثية القوائم، على وجهك ويديك بواسطة مصوّب التصوير لتسجيل تعابير وجهك ولغة جسمك. إبدأ تسجيل محادثةٍ تدور بينك وبين شريكك. بعد الانتهاء من هذه المهمة، يمكنك مشاهدة تواصلك اللاكلامي بينما تستمع إلى حديثك وتعبيرك الكلامي. ثم كرّر مشاهدة الشريط المسجّل بالحركة البطيئة لترى المزيد من التفاصيل. قد يرغب شريكك بالجلوس مكانك أثناء التصوير ليرى نفسه وسط هذه العملية. يمكنك أيضاً أن تضبط الكاميرا بحيث تصوّركما معاً في الوقت نفسه. أمّا إذا أمكنك الحصول على كاميرا فيديو ثانية، فيمكنك تصوير نفسك وشريكك في الوقت نفسه، مع تركيز كلّ كاميرا على كلّ واحدٍ منكما.

- **الكاميرا الرقمية:** اطلب من شخصٍ ما أن يلتقط لك سلسلة من الصور الفوتوغرافية بينما تجري محادثة ما. لن تسمع الكلام، لكن يمكن للصور أن توحي بالكثير.

- **مسجّل الصوت:** سجّل نبرة صوتك وتردّده، وتوقيته، وسرعته أثناء المحادثة. استمع بحذرٍ إلى الأصوات وليس إلى الكلمات.

إذا لم تتوفّر لديك الإمكانيات للحصول على مثل هذه الأجهزة، يمكنك أن تقوم بدور المراقب المجهول، وتراقب الآخرين أثناء قيامهم بالتواصل اللاكلامي. وإلى جانب النظر إلى نفسك والاستماع إلى كلامك، يمكنك التمرّن مع أشخاص آخرين يرغبون

بأن يصبحوا بارعين أكثر فأكثر في التواصل اللاكلامي. فاسألهم عن رأيهم بشأن تفاعلك وتواصلك اللاكلامي. لا تنسَ أنّه من الأفضل القيام بهذا التمرين بروحٍ من المتعة والفكاهة، مع شخصٍ تثق بأنّه يعمل لمصلحتك ولمصلحته الخاصة، ولا تعتبره فرصةً للتعبير عن النقد القاسي والمؤذي.

عدم القيام بشيء - بطريقة فعّالة جداً

يُعتبر التواصل اللاكلامي فعّالاً بشكلٍ خاص في بعض الظروف المعيّنة ويمنحنا دفعةً إلى الأمام. وقد يكون للتواصل اللاكلامي في ظروفٍ أخرى تأثيرات عميقة على علاقاتنا وراحتنا النفسية. ويكمن التأثير الأبرز في حلّ المشاكل، بينما يشمل التأثير الثاني تقويم البيئات المضرّة. يُعتبر حلّ المشاكل الموضوع الوحيد الذي يختلف بشكلٍ جذريّ بين المنزل والعمل في ما يتعلّق بالتواصل اللاكلامي. فإنّنا نتوقّع عادةً في بيئة العمل حلّ المشاكل التي تتطلّب حلولاً تدعو إلى التفكير العميق لكنّ الأمر ليس سيّان في معظم علاقاتنا الأخرى. وفي هذه الحالات، نستدعي مهاراتنا في التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً.

عندما يقصدنا الناس مع مشاكلهم، فهم في غالب الأحيان لا يطلبون منا حلّها. إذاً، يُطلب منا على الأرجح مجرّد الاستماع إلّا إذا جاءنا أحد يعاني مشكلةً ما وطلب منا بالتحديد إيجاد حلٍّ لها. فمعظم الأشخاص، شباناً كانوا أو متقدّمين في السنّ، يريدون حلّ مشاكلهم الخاصة بذاتهم، ما يجعلهم يشعرون بالرضا تجاه نفسهم. غير أنّنا نساهم، أثناء الاستماع إليهم، في التوصّل إلى هذا الشعور بالرضا وبناء الثقة في العلاقة.

بناء العلاقات عبر مساعدة الآخرين على حلّ المشاكل

يطلب منّا أصدقاؤنا وأفراد عائلتنا عادةً الاهتمام بهم والاستماع إليهم عندما يقصدوننا مع مشاكلهم. فإذا تمكّنا من مدّهم بما يريدون، حصلنا على فرصةٍ لجعل علاقاتنا بهم أكثر نجاحاً. للأسف، يفوّت الكثير من الأشخاص مثل هذه الفرص. إليك تمرين لإنشاء علاقات أكثر تعمّقاً مع الشخص الذي يقصدك بشأن حلّ مشكلة ما. يتطلّب الاستماع وقتاً، لذلك إحرص على أن تكون لديك الرغبة بالاستماع والوقت الكافي قبل القيام بما يلي.

وفي المرّة المقبلة التي يقصدك فيها صديق أو أحد أفراد العائلة بشأن مشكلة ما، خذ نفساً عميقاً وقبل أن تتسرّع في تقديم النصيحة، قم بما يلي:

- **انظر إلى وجه الشخص الآخر ولاحظ ما يلي:** ما مستوى القلق الذي يعبّر عنه؟ ما أهمية هذه المشكلة بالنسبة إليه؟
- **انظر في عينيّ الشخص الآخر ولاحظ ما يلي:** ما حدّة العواطف التي تراها في عينيّ الشخص الآخر؟
- **استمع إلى سرعة الشخص الآخر في الحديث ونبرة صوته ولاحظ ما يلي:** ما الذي تلاحظه في مستوى ارتفاع صوت الشخص الآخر، وحدّته، وتوقيته؟
- **راقب وقفة الشخص الآخر وحركاته ولاحظ ما يلي:** كيف تتأثّر بما يُنقل إليك؟
- **لاحظ ما إذا كان الشخص الآخر يلجأ إلى اللّمس ومتى يفعل ذلك:** إذا كان هذا الأمر صحيح، فمتى وكيف يلجأ إلى اللّمس؟

- **دعِ الشخص الآخر يشعر بوجودك بقربه:** استعمل وجهك، وعينيك، وجسمك للتعبير عن قلقك.
- **ابقَ على صلةٍ بالشخص الآخر:** استعمل الأصوات بدل الكلمات لتدلّ على تواجدك بجانبه وعلى أنّك تستمع إليه.

يقوم الهدف في هذا التمرين على أن تختصر كلامك بقدر الإمكان - على الأقل خلال الدقائق القليلة الأولى، تمرّن على ما يمكن أن يشكّل طريقة جديدة للاستجابة إلى المشاكل. لا تتكلّم إلّا عندما تعجز عن فهم ما يُقال وتحتاج إلى طرح سؤالٍ ما للاستفسار. فالتواصل هو دائماً عملية تبادلٍ في العطاء والأخذ، إذا بعض ما ينقله الشخص الآخر إليك سيشكّل جواباً لما تنقله إليه عبر الإشارات التي تظهر على وجهك، وفي جسمك، وصوتك.

عندما نخصّص الوقت الكافي ونُظهر شيئاً من الاهتمام في مساعدة الأشخاص المقرّبين إلى قلبنا في حلّ مشاكلهم، فإنّنا نبني علاقاتٍ جيدة ونُظهر دعمنا للآخرين. لكن، لا تتميّز كلّ العلاقات بالدعم - فبعضها يستنفذ طاقتنا، ويربكنا، ويرهقنا. ففي هذه الحالة، يكون من مصلحتنا أن ندرك كيف نتأثر بحيث نتّخذ الإجراءات اللازمة ونجري التغييرات الإيجابية.

تقييم تأثيرات التواصل اللاكلامي المؤذي

يمنحنا إدراكنا للإشارات اللاكلامية فرصةً لمعرفة تأثير الآخرين علينا بشكلٍ أفضل. لكن عبر تقييم تجاوبنا، من الحكمة أيضاً أن

نفكّر في التأثير الذي قد ينجم عن تفكيرنا الانتقادي أو الذي يصدر الأحكام المسبقة. فقبل أن تطرح على نفسك الأسئلة الواردة في ما يلي، فكّر كيف أنك تساهم بتجربتك السلبية الخاصة. بالإضافة إلى ذلك، خذ الوقت الكافي قبل البدء بالتمرين للتخفيف من توتّرك عندما تجد نفسك متأثراً، أو منعزلاً، أو جامداً. بعد أن تشعر بالاسترخاء، لاحظ ما إذا كنت لا تزال تشعر بالانزعاج. إذا كانت هذه هي الحال، إطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- ما الذي يجري في هذه البيئة ويسبّب لي الازعاج؟
- ما الذي يفعله هذا الشخص ويسبّب لي الازعاج؟
- هل يرسل أحدهم إشارات لاكلامية تشعرني بعدم الراحة؟
- هل تشكّل الإشارات اللاكلامية الصادرة عن هذا الشخص جواباً على شيءٍ يصدر عني؟
- ما هي الخيارات المتوفّرة لديّ للانتقال إلى وضعية أكثر راحةً ضمن هذه البيئة أو حتى مغادرتها إذا لزم الأمر؟

يقوم الهدف من طرح هذه الأسئلة على مساعدتك في أن تصبح أكثر إدراكاً للإشارات التي تسبّب انزعاجك، إن كانت كلامية أو لاكلامية. ما من أجوبة صحيحة أو خاطئة في هذا التمرين الذي لا يهدف إلّا إلى مدّك بفرصٍ لتحسين موقفٍ ما.

عندما نتواصل من دون الاستعانة بالكلام، ينفتح أمامنا عالم واسع من الفرص لتحسين علاقاتنا بالآخرين. وفي هذا العالم الجديد الاجتماعي إلى أقصى الحدود، يُسمح بارتكاب الأخطاء إذ يمكن ملاحظتها وتصحيحها، ثمّ أنّنا نتمتّع بوسائل

قويّة وفعّالة لتقريب الآخرين منها وجذبهم إلينا. إنّ الاستعمال الفعّال للتواصل اللاكلامي، إلى جانب المتعة التفاعلية وحسّ الفكاهة (اللذين ستتمّ مناقشتهما في الفصل المقبل)، كلّها عوامل تساعدنا على التغلّب على الكثير من مواقف التحدّي واختبار السعادة المشتركة في كافة أنواع العلاقات.

الأداة الرابعة

السلّم

9

المتعة وحسّ الفكاهة

إنّ المتعة وحسّ الفكاهة، أيّ السلّم العالي بطبيعته، يسمحان لنا بالتعاطي مع المواقف الغريبة، والصعبة، والمحرجة. كذلك، تدفعنا التجارب الإيجابية المشتركة إلى الأعلى، وتقوّي عزمنا، وتساعدنا على العثور على المصادر الداخلية التي نحتاج إليها للتعامل مع خيبات الأمل وانفطار القلب، وتمنحنا الحوافز اللازمة لمتابعة الاتصال الإيجابي مع الآخرين في العمل ومع أحبائنا في المنزل.

تبني المشاطرة العاطفية علاقات وطيدة قويّة تدوم طويلة، بيد أنّ مشاطرة المرح والفكاهة تشكّل عنصراً شافياً محسّناً فريداً من نوعه، يخفّف من التوتّر ويصلح الصلات. إنّ التواصل بطريقة مثيرة للحماسة وزاخرة بالمعنى، من خلال استعمال سلّم التواصل التفاعلي الممتع والمرح، يُبقي العلاقات إبداعية متجدّدة، وممتعة، ومُرْضية، وعلى الطريق الصحيحة.

الاعتماد على الفكاهة والمتعة للتخفيف من التوتّر وإصلاح الصلات

يمكن للخلافات والتوتّر تقويض حتى أفضل المهارات الكلامية على الإطلاق، لكنّ التواصل الممتع من شأنه أن يقوي العلاقات ويجدّدها ويصلح الثغرات. ولا تُعتبر التسلية المشتركة ممتعة فحسب بل تشكّل أيضاً فرصةً للاسترخاء، والتجدّد، وإضفاء الانتعاش على المنزل والعمل. فالتسلية هي أكثر أشكال التواصل اللاكلامي متعة وبهجةً، وهي تسمح لنا بما يلي:

- **تقبّل الصعوبات وعدم السماح لها بالتأثير على حياتك.** يساعدك الضحك على رؤية مصادر الإحباط وخيبات الأمل انطلاقاً من وجهات نظر جديدة، كما يسمح لك بتخطّي المحن، والخيبات، والمشاكل المحبطة.
- **التخلّص من الاختلافات.** يمكننا قول بعض الأمور التي قد يصعب التعبير عنها من دون توليد خلاف.
- **إضفاء الاسترخاء والحيوية في الوقت نفسه.** إنّ التسلية واللهو يمتّعان الجهاز العصبي، ويخفّفان التعب، ويريحان الجسم، ما يسمح لنا بأن نكون أكثر إنتاجيةً.
- **مضاعفة حسّ الإبداع.** إنّ تخفيف الحاجة إلى التحكّم بالأمور من شأنه أن يحرّر الصلابة وعدم المرونة، ما يدعو حسّ الإبداع والابتكار إلى الازدهار.
- **اختبار البهجة المتبادلة.** لا شيء في الحياة أفضل من مشاركة البهجة مع الشخص الذي نحبّه.

يلجأ الراشدون أيضاً إلى اللهو والتسلية للتعلّم وتحسين صحّتهم.

الضحك والتسلية
يزيلان التوتّر ويحسّنان العلاقات

يغمرك الضحك والتسلية بالبهجة والفرح. هما دواء طبيعي لكلّ ما يضنيك، بما في ذلك التوتّر، والألم، والخلافات، وما من شيء يؤدي إلى مفعولٍ أسرع في تخفيف التوتّر وإعادة التوازن إلى جسمك وعقلك. كذلك، يُعتبر تسلّق سلّم الضحك والمتعة مفيداً للغاية بالنسبة إلى جهازك العصبي، ثم أنّ تأثيره سريع وفعّال. فخلال بضع ثوانٍ، يمكنك أن تحوّل الموقف المسبّب للتوتّر إلى فرصةٍ للفرح والاسترخاء.

وهكذا، تشكّل القدرة على الضحك بسهولة وبكثرة مورداً عظيماً للتغلّب على المشاكل والصعاب في العلاقات، مع ما تحتضنه هذه القدرة من طاقةٍ للشفاء والتجدّد. ويصبح من الممكن تبديل أكثر المواقف توتّراً، بفضل الضحك والتسلية اللذين:

- يبقيانك مركّزاً، هادئاً، يقظاً، متنبّهاً
- يريحان جسمك بسرعة وعمقٍ، فيخفّفان سرعة نبضات القلب، والتنفّس، وضغط الدم
- يمدّانك بالأمل ـ فتأتي المشاعر الجميلة لتستبدل التوقّعات السلبية بأخرى إيجابية
- يولّدان غريزة البقاء

يقدّم لك الضحك والتسلية، عبر حماية الجهاز العصبي والمحافظة على تركيزك، فرصاً للازدهار حتى في البيئات العدائية. فإيجاد الوسائل اللازمة لإقامة بيئة مرحة حتى في أكثر المواقف صعوبةً من شأنه أن يبدّل بشكلٍ جذري نتيجة الظروف القائمة، تماماً كما يظهر في القسم التالي.

شخصية الأطفال تزدهر بفضل الضحك واللّهو

لقد أجرت منظّمة الصحة العالمية مؤخراً سلسلةً من الدراسات التي نقلت الضحك والمرح والتسلية إلى واحدة من أكبر الأماكن بؤساً في العالم: مخيّمات اللاجئين، في دارفور مثلاً، حيث يكتظ السكّان ويعيشون في مساحة ضيقة على مدى أعوام طوال في أصغر الأحياء التي يمكن للعقل تخيّلها، مع أغذية غير كافية، والقليل القليل من المياه، وعناية طبية تكاد تكون منعدمة. وهكذا، عمد عمّال الإغاثة الذين وصلوا إلى المكان لتأمين ما يحتاج إليه اللاجئون من طعام، وماء، وعناية طبية، إلى تشجيع مجموعة من الأمهات في المخيّم على إقامة بيئة للتسلية واللهو لأطفالهنّ. واستُعملت الأسلاك، وقطع القطن، والأوراق التي جُمعت عن الأرض، لتحويل الأماكن المزرية التي كانوا يعيشون فيها إلى عالم خياليّ للهو واللعب. في المقابل، لم يُقدّم سوى الطعام إلى مجموعة أخرى من الأمهات مع أطفالهنّ في المخيّم.

لقد أظهرت هذه الدراسات التي أجرتها منظمة الصحة العالمية، أنّ الأمهات اللواتي كنّ يلهين مع أطفالهنّ لم يصبحن أقل عرضة للإصابة بالإحباط فحسب، بل إنّ صحّة أطفالهنّ ازدهرت أيضاً. فالأطفال الذين كانوا يلهون مع أمهاتهم، ويضحكون، ويبتسمون، كبروا أكثر وباتوا أكثر قوّة من الأطفال الآخرين الذين لم يحصلوا على أيّ تسلية مع أمهاتهم. وكما بتنا نعرف، لم يؤدِّ هذا الأمر إلى تسهيل عيشهم في الظروف القائمة فحسب، بل أدى أيضاً إلى إقامة روابط صحيّة من أجل العلاقات المستقبلية.

أين تكمن قوّة الضحك واللّهو؟

عندما تضحك وتلهو، يكون جسمك هادئاً، ينشّطه إفراز مواد أفيونية طبيعية - وهي مادة إندورفين التي تهدئك جسدياً وترفعك على السلّم العاطفي. ثمّ أنّ هذه المواد الكيميائية التي يحرّرها الدماغ، لا تحسن الثقة بالنفس والمهارات الاجتماعية فحسب، لكنّها أيضاً تزيل الألم النفسي والعاطفي، والغضب، وخيبة الأمل، وتقوّي جهاز المناعة لديك، فتعزّز بالتالي دفاعات الجسم في مقاومة الأمراض.

بات شائعاً الآن أنّ الضحك يخفّف من التوتّر ويعزّز الشفاء. لذلك، يتمّ تشجيع المرضى من الأطفال والعجزة في المستشفيات على الضحك واللهو بفضل الاستعانة بالمهرّجين أو الحيوانات الأليفة التي تأتي لزيارتهم. وبتنا نعرف، انطلاقاً من أمثلة الأيتام في رومانيا خلال الحرب الباردة، أنّ الإهمال العاطفي يعيق نمو الأطفال. في المقابل، يشكّل الضحك واللهو دواءً لمستويات التوتّر العالية ومفتاحاً للاستمرار.

يُعتبر بُعد الاستمرار الاجتماعي من أهم العناصر التي تربط بين الضحك واللهو من جهة والاستمرار من جهة أخرى. فالنساء اللواتي تجنّبن الوقوع في شباك الإحباط على الرغم من نوعيّة حياتهنّ في مخيمات اللاجئين والأطفال الذين ترعرعوا من دون أطعمة وفيرة وملجأ دافئ، تمكّنوا من الاستمرار والبقاء على قيد الحياة لأنّهم ضحكوا ولعبوا مع بعضهم البعض.

فالأثر الهائل الذي ينجم عن الضحك، واللهو، والفكاهة، متّصل بالتجارب التي تشمل الآخرين. وتؤثّر المتعة المتبادلة على الدماغ والجهاز العصبي بقدر ما يؤثّر الضحك عليهما لوحده.

أهمية اللّهو كتجربة مشتركة

اللّهو هو أمر يمكننا أن نمارسه لوحدنا أو كمشاهدين؛ لكن في العلاقات، يكون اللّهو دائماً تجربة مشتركة ـ مصدر متعة يستحيل أكثر بهجةً مع مشاطرة التجربة. إنّنا نلهو معاً في العلاقات من أجل:

- **التمرّن على العفوية**: نخرج من ذاتنا ونبتعد عن مشاكلنا وصعابنا.
- **التخلّي عن الدفاعية**: يساعدنا على نسيان أحكامنا المسبقة، وانتقاداتنا، وشكوكنا.
- **تحرير المكنونات**: نضع جانباً خوفنا من قمع ذاتنا والتشبّث بالأمور.
- **تهدئة النفس وبثّ الحيوية فيها**: يتمّ تحفيز قلوبنا وعقولنا وتنظيمها.
- **تعزيز صدق المشاعر**: نسمح للأحاسيس التي نشعر بها في أعماقنا بأن تظهر.

لكنّ اللهو التفاعلي ليس لعبةً تنافسية؛ لا بدّ أن يكون مثيراً للاهتمام وممتعاً بالنسبة إلى الطرفين على حدٍّ سواء. فلا يمكن أن يكون هناك أيّ رابح أو خاسر. ولا يكون اللهو ممتعاً إلّا إذا كان يعود بالمتعة على الطرفين، ويشمل ذلك الممازحة. فلا بدّ أن يكون كلّ شخص متحمّس ومنجذب إلى هذه التجربة. وفي هذه الحال، ما من شيء يضاهي هذه البهجة.

لكن، إن لم يتمّ اختبار المتعة بشكلٍ مشترك ومتبادل قد يؤثّر ذلك سلباً على العلاقة بدل أن يدعمها، كسلّم من دون جدار يسنده،

تماماً كما يشير إليه المثال التالي:

- اكل تشارلي، رجل إطفاء في لوس أنجلس، طعاماً للكلاب أُضيف إلى طبق وجبة الغداء من السباغيتي وكريات اللحم. لكنّه لم يجد هذه المزحة مضحكة على الإطلاق ورفع دعوى على المدينة بقيمة مليون دولار. ظنّ زملاؤه في مركز الإطفاء أنّهم كان يمازحونه ليس إلّا أنّهم لم ينظروا إلى كلّ الاحتمالات أولاً. لقد ارتكبوا خطأً جسيماً، وفاز تشارلي بالدعوى لكنّه خسر سنوات من الصدقات والزمالة تحت وطأة الإجراءات القانونية.
- تكون قدما باربرا باردتين دوماً عندما تخلد إلى الفراش ليلاً ـ حتى عندما يكون الطقس دافئاً ـ لكنّها وجدت حلّاً ظنّت أنّه ممتعاً. وكانت فكرتها عن "المرح" تقوم على تدفئة قدميها الباردتين على جسم زوجها جاد الدافئ، لكنّه لم يجد هذه اللعبة مسلّية على الإطلاق. لقد أخبر جاد زوجته مراراً وتكراراً أنّه لا يحبّذ أن يتحوّل إلى جهاز تدفئة للقدمين، لكنّها كانت تضحك على شكواه. مؤخراً، بدأ جاد ينام عند الطرف الأبعد من السرير، وهو حلّ ولّد بُعداً بينهما كثنائي؛ وهكذا، تحوّل سلّم المرح الذي كانت باربرا تحاول استعماله للمرح والمزاح إلى هاوية عميقة.
- فلتشر وفيليس هما زوجان محترفان يعملان معاً في المؤسسة الأدبية نفسها. كان فلتشر يستمتع بممازحة زوجته واشتهر في تدوين ملاحظات شخصية صغيرة في الملفّات الخاصة بالمشاريع التي تعمل عليها. وقامت فيليس أكثر من مرّة بإرسال ملفات تحتوي على رسائل من فلتشر

عبر البريد الإلكتروني من دون أن تدري بوجودها. كان فلتشر يجد الأمر مضحكاً ومسلياً جداً بعكس فيليس التي كانت تشعر بالإحراج.

إنّ المزاح الذي يقوي العلاقات هو استثمار مشترك يمكن أن يساعد على تخطّي الكثير من صعاب الحياة الصغيرة والكبيرة على حدٍّ سواء. لكن، حتى لو كان من المفترض أن تكون المزحة إيجابية، فإنّها، إن لم تراعِ وجهة نظر الشخص الآخر، قد تقوّض الثقة وتزعزع الإرادة. فقبل اللجوء إلى المزاح والفكاهة، من المهم الأخذ بعين الاعتبار أهدافك وإطار تفكير الشخص الآخر.

التسلية تساعد على مواجهة المواقف الغريبة والمحرجة

غالباً ما يقوم سلّم اللهو والفكاهة بالمساعدة على إقامة جسر عبور لموضوع قد يكون محرجاً أو غريباً بالنسبة إلى الأصدقاء أو الزملاء. ففي المواقف المازحة، نسمع الأمور بطريقة مختلفة ونتقبّل معرفة أمورٍ عن نفسنا قد نجدها مزعجة أو حتى مسبّبة للألم في حالاتٍ أخرى. فلنأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- نُقلت فرانسين إلى مكتبٍ زجاجي جديدٍ في عملها فأصبحت تجلس بالقرب من آنّا التي كان يهزأ بها الآخرون من دون علمٍ منها، فكانوا يسدّون أنفهم ويتجنّبونها إذ كانت تنبثق من جسمها رائحة مزعجة. فقرّرت فرانسين أن تحدّث آنّا وبدأت تخبرها عن هدايا العيد التي حصلت عليها، بما فيها عدّة قوارير من العطر. وإذ بدت آنّا مهتمة بالموضوع، أحضرت فرانسين عدّة قوارير من العطر إلى العمل، وراحت المرأتان تلهوان في تجربة العطور

المختلفة كلّ يوم لتحزرا اسمه. ووسط هذه التسلية وفي محاولةٍ للتعرّف على زميلتها والتقرّب منها، كفّت رائحة جسم آنّا عن كونها مزعجة في العمل.

- سقطت ماريان وكسرت معصمها الأيمن. واضطرت إلى تجبير ذراعها من مرفقها وشعرت بأنّها خرقاء وسيطر عليها الإحباط في محاولتها لاستعمال يدها اليُسرى. فكانت تعاني الأمرّين أثناء تناول طعام العشاء محاولةً الإمساك بفرشاتها وتوجيهها إلى فمها، وغالباً ما كان الطعام يسقط ويستقرّ على حضنها. فانضمّ إليها زوجها توم في هذا التحدّي وراح يستعمل فرشاته بهدوء بيده اليسرى، وكانا يضحكان معاً كلّما وقع الطعام على الأرض طيلة الأسبوعين التاليين.
- جاء زوج كوني إلى المنزل عائداً من العمل متعرّقاً ومتّسخاً. لقد اشمأزّت تماماً من رائحته ومظهره ولم تتمكّن من تخيّل نفسها بالقرب منه في مثل هذه الحالات. لكن، عندما اقترحت عليه الاستحمام، غضب منها واتهمها بأنّها لا تحبّذ خياراته المهنيّة. والآن، أصبحت كوني تجهّز المياه الساخنة وتبدأ بمساعدة زوجها على خلع ثيابه في جوٍّ من الإثارة والمزاح، وتنضمّ إليه أثناء استحمامه.
- كان أنريكي وماري يحاولان الإنجاب منذ فترة طويلة لم يتوقّعا أن تمتدّ إلى هذا الحدّ، وهما يخضعان الآن إلى علاج إخصاب يشمل تناولها الحبوب وخضوعها لحقن في معدتها. لقد تأثّرت حياتهما الجنسية إلى حدٍّ بعيد بهذا الواقع وبدآ يبتعدان عن بعضهما البعض. لتغيير حال الأمور وإضفاء شيء من التسلية على الظروف القائمة، راحا يتناوبان على

إجراء الحقن ويمزحان بشأن حجم الحقنة مقارنةٍ "بشيءٍ آخر" يُستعمل للحمل.

لقد تمكّن كلّ هؤلاء الأشخاص من العثور على وسائل ممتعة ومسلية لتخطّي المواقف المحرجة والغريبة. لكن إحذر جيداً لأنّك تكون في موضعٍ حرج وحسّاس عندما تواجه مواضيع متعلّقة بعزّة النفس. ولتتأكّد من أنّك لا تزيد من سوء الوضع، إطرح على نفسك الأسئلة التالية قبل معالجة موضوع قد يكون له علاقة بعزّة النفس، بطريقة مازحة:

- هل تشعر بالهدوء والحيوية وبأنّك متّصل عاطفياً بشريكك أو زميلك؟
- هل تنوي فعلاً نقل مشاعر إيجابية؟
- هل أنت متأكّد من أنّ الشخص الآخر سيتفهّم إيماءتك المازحة ويقدّرها؟
- هل أنت مدركٌ للنبرة العاطفية التي تطبع الرسائل اللاكلامية التي ترسلها إلى الشخص الآخر؟
- هل أنت حسّاس تجاه الإشارات اللاكلامية التي يسرّها إليك شريكك أو زميلك؟
- هل تتراجع إذا بدا شريكك أو زميلك منزعجاً أو غاضباً؟
- إن قلت أو فعلت شيئاً مهيناً، هل يسهل عليك الاعتذار على الفور؟

كيف يمكن لحسّ الفكاهة أن يساعد على حلّ الخلافات

كلّنا نمرّ بأيام صعبة سيئة عندما يكون جهازنا العصبي مرهقاً

ونقوم بأمور نندم عنها في وقتٍ لاحق، مثل المبالغة في ردّة الفعل أو إرسال رسائل إلكترونية لها علاقة بحالتنا النفسية أكثر ممّا لها علاقة بالموضوع المعالج. في أيامنا هذه، يبدو أنّ الكلّ منشغل في حياته وعليه أن يقوم بالكثير من الأمور وليس لديه ما يكفي من الوقت. يولد هذا الانشغال حالة نفسية شائعة. فحتى الأشخاص الذين تعلّموا كيف يعرفون متى يغمرهم التوتّر ويعلمون ما يفعلون حيال ذلك (مثلاً، الذهاب إلى ملعب غولف، أو ممارسة رياضة الجري، أو التأمل، أو طلب الحصول على تدليك للقدمين) سيقومون بأمور ويقولون أشياء سيندمون عليها.

لكن الأشخاص الذين يميلون إلى حسّ الفكاهة، لن يكون عليهم أن يلجؤوا إلى الشعور بالخجل أو إلقاء اللّوم ـ على نفسهم أو على الآخرين ـ عندما يمكنهم التراجع عمّا فعلوه. فالمزاح الذي يُستعمل بشكلٍ ملائم، يمكّنك من مواجهة ردود فعلك وتحمّل المسؤولية من دون عار أو لوم.

فالممازحة بشأن الأمور التي قد يجدها الأشخاص محبطة لطالما شكّلت دعامة الكوميديين. لوسيل بول Lucille Ball هي واحدة من الكوميديين المشهورين والمحبوبين في كلّ الأوقات، وقد حاكت مسيرتها الفنيّة استناداً على تحدّيات حياتها الزوجية. لقد سخرت لوسي من الغيرة السيئة والانزعاجات التي يشعر بها الثنائي، وتوصّلت إلى قرارات مسليّة مضحكة وممتعة.

لنفترض أنّ لدينا أساساً صلباً لعلاقة ودودة محبّة، فالممزاحة بشأن الأمور التي تسبّب لنا التوتّر هو أمرٌ يمكننا أن نفعله غالباً في علاقاتنا من خلال:

- الممازحة بشأن مصادر إحباطنا
- اختراع لعبة تقوم على الادعاء بأنّنا نحبّ أشياء نكرهها في الواقع
- اللجوء إلى السخرية والمبالغة المضحكة في التحدّث عن المشاكل
- اختراع ألعاب مسليّة تساعدنا على نقل أفكارنا إلى الآخرين

يمنحنا اللّهو فرصةً لتحويل مصادر الإحباط والتجارب السلبية إلى فرص من أجل المتعة المشتركة والحميمية. وضمن إطار اللّهو المتبادل، نستبدل الأحكام المسبقة والانتقادات بالفكاهة ويمكننا أن نقول ونفعل أموراً قد تكون غريبة أو عدائية في إطارات أخرى.

إليك عدّة أمثلة حول الطرق التي يستعملها بعض الأشخاص للتخفيف من التوتّر والغضب في العلاقات:

- جايمي حامل في الشهر الثامن بطفلها الأول، وقد ذهبت برفقة زوجها تيد للتسوّق لورق يُلصق على الجدران من أجل غرفة نوم الطفل. لقد اختلفا على الرسومات التي تظهر على هذا الورق واحتدم الحديث بينهما وسط المتجر المكتظ بالعملاء. وإذ لاحظ تيد أنّ مشاعرهما تتصعّد نتيجةً لمسألة بسيطة، قال بشكلٍ مفاجئ وبصوتٍ مرتفع: "من الواضح أنّ بيننا اختلافات لا يمكن حلّها. هل تريدين الحصول على الطلاق؟" فراح الأشخاص الموجودون في المتجر يحدّقان بهما بشكلٍ مزعج، وذُهلت جايمي للحظةٍ من الزمن. ثم انفجرا، هي وتيد، بالضحك وذهبا ليختارا ورق الجدران معاً.

- بقي ألكس، حتى بعد تقاعده، يستعمل السلّم للصعود إلى السطح لتنظيف مزاريب الماء. لقد أخبرته زوجته أنجي مراراً وتكراراً أنّها تخاف عليه كثيراً عندما يصعد إلى هناك. أمّا اليوم، فبدل أن تلجأ إلى شكواها المعتادة، صرخت قائلةً: "أتعلم أنّ الأزواج أمثالك هم الذين يحوّلون زوجاتهما إلى مصدر إزعاج." فضحك ألكس ونزل عن السطح.
- تعجز شالين عن المحافظة على تركيزها أثناء القيادة. وعندما ترافقها زميلتها كايلا في نزهةٍ السيارة، تشعر بالتوتّر بسبب عدم انتباه شالين. في إحدى المرّات، لم تنتبه شالين إلى لون إشارة السير الذي تحوّل إلى الأخضر، وبقيت متوقّفةً تتأمل من حولها، فقال لها كايلا: "قولي لي يا صديقتي، أيّ لون تودّين أن تتّخذ إشارة السير؟"
- يقتضي التقليد في شركة جون بتكريم الموظّف الأفضل للعام عبر إقامة حفل عشاء يعمد فيه زملاء العمل إلى ممازحة الموظّف المكرّم. وتُبرز هذه المزحات ملامح هذا الشخص البارزة والفريدة من نوعها (مثل رسم كاريكاتوري لذقن جاي لينو Jay Leno)، بينما تسمح للآخرين بالتعبير قليلاً عن الأمور التي كانت تزعجهم في هذا الشخص. لكن في النهاية، يقدّم كلّ شخص مديحاً وتقديراً صادقين عن زميله المكرّم.

يساعدنا اللّهو على التغلّب على انفطار القلب والخسارة

يشكّل اللّهو آلية استمرار قويّة تدعم قدرتنا على التغلّب على صعوبات الحياة ومآسيها. فحضارات كاملة كانت قد وصلت إلى

الحضيض، تمكّنت من الاستمرار والبقاء على قيد الحياة بفضل اللجوء إلى طاقة المزاح والفكاهة واللّهو لمواجهة مصائبها. يمكن للمشاعر الحادّة القويّة أن تتغيّر بسرعة. فقد نكون في لحظة ما أسرى للحزن والأسى ثم نضحك بشأن ذكرى أو تعليق مضحك.

ويقدّم اللّهو والضحك استراحةً من الحزن والألم لكنّ اللّهو هو أكثر من ذلك، فهو يبثّ فينا الشجاعة والقوّة لإيجاد مصادر جديدة لإضفاء الأمل والمعنى على حياتنا. وهكذا، يشكّل اللّهو والضحك السلّم الذي يوجّهنا إلى اتجاهٍ جديد، كما تدلّ الأمثلة التالية:

- عاش أندي حياةً صعبة. فغدا مدمناً على الكحول في سنّ المراهقة وكافح طوال سنين قبل أن يتغلّب على إدمانه هذا. وهو يندم اليوم على الكثير من الأمور التي ساءت في حياته، إذ خسر عمله، وفشل زواجه، وتخلّى عن أطفاله عاطفياً. ولم يمنعه فشله هذا من المزاح بشأن ماضيه مع عائلته وأصدقائه المقرّبين. غير أنّ مزاحه ونكاته ـ عندما كان يسخر من نفسه وليس من الآخرين ـ حالت دون نسيانه لمشاكله مع الكحول وساعدته على دمج ماضيه مع حاضره.
- لقد عانت ترايسي أيضاً حياةً عصيبةً بسبب افتقارها للشعور بالأمان ومشاكلها الغذائية. لكنّها اليوم، بعد أن أصبحت بصحة جيدة وأكثر سعادة من الماضي، تشجّع الحميمية وتتجنّب السريّة والرفض لماضيها عبر التحدّث عن أخطائها وندمها بشكلٍ صريح. أمّا سرّها في عدم إزعاج الناس أثناء إفصاحها المؤلم عن أمورها الخاصة، فيكمن في التحدّث عن

حياتها بطريقة ساخرة مضحكة. فحسّ الفكاهة الذي يميّزها يسمح لها بأن تكون صادقة وصريحة - من دون أن تشفق على نفسها - مع أفراد عائلتها، وأصدقائها، وزملائها في العمل، ما يجعلها محبوبة بينهم.

- تجلس تيريزا قرب سرير زوجها في المستشفى، ماسكةً يدَه المجعّدة بينما تشاهد الآلات التي تراقب نبضه، ونسبة الأكسجين التي يتنشّقها، وسرعة دقّات قلبه. بعد أن أمضيا معاً أكثر من نصف قرن، تقول له بلطف: "تعرف أنّه عليك أن تعيش أكثر مني، فعقد تأمينك يغطّيني." فاستدار لين إليها، وأجابها مع بريق في عينيه يبرز واضحاً على الرغم من هذه الظروف الصعبة، وقال: "لِمَ لم تذكري هذا الأمر من قبل يا عزيزتي - كان بإمكاني أن أؤجّل الذبحة القلبية هذه!"

- خسر سيدني وظيفته بعد واحد وثلاثين عاماً من الخدمة والولاء، وهو قلق بشأن إيجاد وظيفة أخرى في سنّه هذا. غير أنّ الألم الذي سبّبته له هذه الخسارة لا يشبه أيّ شيء قد يتوقّعه، لكنّ حسّ الفكاهة لديه وحبّه للّهو حافظا على أمله بالحياة. فقدرة سيدني على الضحك والمزاح بشأن "عطلته المدفوعة" للعاطلين عن العمل، حثّته على الانطلاق والبحث عن وظيفة جديدة، ومنحته القوّة ليبرهن عن نفسه كموظّفٍ بارع.

الضحك يقدّم وسيلة لتخطي المواقف التي لا تُحتمل

لن يكتمل هذا الفصل من دون إخبار القصّة التي استوحي منها

فيلم "الحياة جميلة" Life is Beautiful. تروي هذه القصّة كيف أنّ حسّ الفكاهة والمتعة يسلّحان المرء بالقدرة على دعم الآخرين والبقاء على صلة مع الفرح والحياة في وجه الواقع القاسي والمجنون. سُجن رجل إيطالي يهودي مع ابنه في مخيّم للأعمال الشاقة وعانيا سنواتٍ طوالٍ العنف والحرمان. لكنّ الوالد المتفاني استعمل الحلم الممتع ليحمي ابنه الصغير من فقدان الأمل من حياتهما. هكذا، تحوّل كلّ ما كان يحصل معهما، إلى فرصةٍ لاختراع حلم ممتع آخر. فكان الجنود مجرّد ممثّلين سيئين يؤدون دور الأشرار، بينما استحالت الوقائع القاسية ألعاباً يمكن ممارستها وتتطلّب حلولاً خيالية مرحة. وهكذا، بقي الولد محمياً من الموت والعنف اللذين يحيطان به، واستمرّ في الحياة من دون أن يصيبه أيّ سوء.

لحسن الحظ أنّ معظمنا لا يُضطر إلى استعمال الفكاهة واللّهو لإخفاء واقعه بالكامل. لكن، يمكننا نحن أيضاً، أن نستفيد من خلال تلطيف ظروف الواقع الصعبة بواسطة غلافٍ من الفكاهة والمزاح.

حسّ الفكاهة يساعد على تجنّب الانهيار العصبي

إنّ الدراسات التي أجرتها منظّمة الصحّة العالمية حول الأمهات اللواتي يعشن في مخيّم اللاجئين وتجنّبن الإصابة بانهيار عصبي بينما نما أطفالهنّ جيداً بفضل اللّهو والضحك، تبرهن العلاقة بين الضحك والانهيار العصبي. فمعظم حالات الانهيار العصبي لا تكون حالات سريريّة، بل هي نتيجةٌ للتجارب المؤلمة والمخيّبة للآمال التي تطبعنا بالعار، والكره للذات، والمرارة، والاستسلام، وفقدان

الأمل. فالضحك والقدرة على النظر إلى الأمور من منظارٍ فكاهي ممتع، يسلّحانا بالقدرة على المقاومة ويمنحانا وسيلةً لمحاربة أنواع كثيرة من حالات الانهيار العصبي.

تحدّ الفكاهة من الانهيار العصبي من خلال:

- **وضع الأمور ضمن وجهة نظر واضحة:** لا تكون معظم المواقف بائسة بقدر ما تبدو عليه عندما ننظر إليها من وجهة نظر تتّسم بالفكاهة والمزاح.
- **إقامة صلة بيننا وبين الآخرين:** ينجذب الناس إلى الأشخاص السعيدين والمضحكين. فالضحك والنيّة الحسنة يجذبان الآخرين إليك ويبقيانهم إلى جانبك.
- **تأمين فرص لإفراز الإندورفين:** تشكّل الإندورفين موادٌ كيميائية يفرزها الدماغ للتغلّب على الحزن والأفكار السلبية ـ يحفّز الضحك إفراز المواد الأفيونية الطبيعية التي تدعو جسمك إلى الاسترخاء وترفع من معنوياتك.

يمكن العثور على مثلٍ آخر في قصّة حياة أبراهام لينكولن Abraham Lincoln: مثلٌ يروي كيف يمكن لحسّ الفكاهة أن يُبعد الانهيار العصبي. لقد رأى المؤرّخون في لينكولن رجلاً عظيماً وقائداً متبصّراً، غير أنّه بقي يكافح الانهيار العصبي طيلة حياته. فعانى مآسٍ كثيرة في صغره، أضيفت إليها الخسائر الشخصية عندما أصبح راشداً، إلى جانب كفاحه السياسي الذي جعله رئيساً غير شعبيّ على الإطلاق إلى حين نهاية الحرب الأهلية. لكن، بقي حسّ الفكاهة لديه مسيطراً على كلّ شيء طيلة حياته. لقد اشتهر لينكولن بقدرته على أن يسخر من نفسه وينظر إلى عيوبه من

وجهة نظر مازحة، وقد حافظ على تركيزه وانتباهه لمسؤولياته والتزاماته، على الرغم من الانهيار العصبي الذي أصابه والذي تمّ توثيقه بشكلٍ كامل.

إساءة استعمال حسّ الفكاهة

تساعدنا المتعة على التعامل مع الظروف القائمة. فالحياة في كلّ مراحلها تزخر بالتحديات الكبيرة والصغيرة التي يمكن لحسّ الفكاهة أن يساعدنا على تخطّيها. لكن، نظراً لكون البهجة مجرّد شعور، لا يكون حسّ الفكاهة في بعض الأوقات ما يبدو عليه ـ لا سيما عندما يتحوّل إلى غطاء لتجنّب المشاعر المؤلمة بدل تخطّيها.

لقد سبق أن ناقشنا في هذا الفصل ضرورة تحقيق المتعة المتبادلة أثناء اللهو في العلاقات. توجد أيضاً أمثلة أخرى حيث لا يشمل اللّهو المرح. فالفرح، تماماً مثل المشاعر الأساسية الأخرى التي تشمل الغضب، والحزن، والخوف، قد يتحوّل إلى وسيلة لتجنّب المشاعر غير المقبولة. ويمكن أن تشكّل المتعة تنكّراً لإخفاء المشاعر، والألم، والغضب، وخيبات الأمل التي لا نريد أن نشعر بها أو لا نعرف كيف نعبّر عنها.

يمكننا أن نلجأ إلى المزاح للتعبير عن الحقيقة لكن إخفاءها لا يكون ممتعاً على الإطلاق. فعندما نستخدم الفكاهة والمتعة كغطاءٍ للمشاعر الأخرى، نولّد الارتباك وعدم الثقة في علاقاتنا مع الآخرين. إليك، في ما يلي، بعض الأمثلة حول استعمال حسّ الفكاهة في غير مكانه:

- ترتسم الابتسامة باستمرار على وجه شارون التي تبقى دائماً

في حالة من الحيوية والحماسة، حتى يبدو وكأنّ شيئاً لن يسبّب لها الإحباط. فمهما حصل لها أو لأيّ شخصٍ آخر، تبقى مبتسمةً مبتهجة. إنّ شخصية شارون التي يبرز فيها طابعٌ واحدٌ مهما كانت الظروف، تشكّل دليلاً على احتمال وجود مشاعر أخرى أقلّ متعة، قابعة خلف شخصيتها المرحة والمشرقة بشكلٍ دائم. في الواقع، قد تكون شارون مصابة بانهيار عصبي وهي تخشى أن تعبّر عن مشاعرها المظلمة.

- غالباً ما يشعر فيليب بالغيرة والتملّك في علاقته مع كيفن. فيراوده الشكّ في كلّ محادثة قد يجريها هذا الأخير مع أيّ رجل آخر. لكنّ فيليب لم يتعلّم يوماً كيف يعبّر بصراحةٍ ووضوح عن مخاوفه وعدم شعوره بالأمان، لذلك يلجأ إلى ما يظنّه مزاحاً للتعبير عن مشاعره. لكنّ "نكاته" تكاد تكون دائماً عدائية هجومية، ولا يراها كيفن مضحكةً على الإطلاق، فيستجيب إليها ببرودة وابتعاد.
- تلجأ ستايسي إلى الفكاهة والمزاح لإخفاء توتّرها وتعبها. لكنّها لسوء الحظ، أصبحت بارعةً جداً في إخفاء مشاعرها لدرجة أنّها غالباً ما تفشل في ملاحظة كم أصبحت مرهقة، فتستمرّ لفترة طويلة من دون أن تعي أنّه كان عليها أن تتوقّف لتستريح وتستعيد حيويتها. وهكذا، يؤدي إرهاقها المخفيّ إلى الحدّ من قدرتها الإنتاجية في العمل أو في علاقاتها الشخصية.

للتوصّل إلى إشارات تدلّك على ما إذا كان حسّ الفكاهة يُستعمل لإخفاء مشاعر أخرى أم لا، يمكنك أن تطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- هل تشعر أنّ إشارات التواصل اللاكلامي - مثل نبرة الصوت، والحدّة، والتوقيت - مضحكة بحقّ بالنسبة إليك، أم أنّك تراها على أنّها "مرغمة" أو "غير صحيحة" بشكلٍ من الأشكال؟
- هل الفكاهة هي الشعور الوحيد الذي تختبره بشكلٍ روتيني، أم أنّك تختبر مزيجاً من المشاعر الأخرى التي تشمل على الأقل الحزن، والخوف، والغضب؟

يتّسم حسّ الفكاهة بقوّة هائلة إلى جانب اعتباره مهارة التواصل اللاكلامي الأكثر متعة. فالضحك والمتعة يضفيان على الحياة معنىً جديداً ويدفعانها إلى الأمام، كما يؤمّنان لك وسيلة لتحويل الخوف والانهيار العصبي الخفيّ إلى تواصلٍ يعكس الأمل، والفرح، والتوقّعات الإيجابية. إذا لم يكن لديك حسّ فكاهة، فلا تظنّن نفسك وحيداً. فالفكاهة مهارة يمكن تعلّمها، وإذا لم تتعلّمها في صغرك، يمكنك اتقانها الآن. إطّلع على الفصل 10 لهذه الغاية.

10

ممارسات ممتعة لتقوية التواصل

الضحك هو حقّ يولد معك ويمنحك الحافز الذي تحتاج إليه لتسلّق سلّم الحياة والتغلّب على عقباتها الحتميّة، وخيبات الأمل، والخسائر. ويُعتبر الجزء الذي يصلنا بالضحك في الدماغ، المكوّن الأول الذي ينمو في جهازنا العصبي بعد الولادة. فيبدأ الرُّضّع بالابتسام خلال الأسابيع الأولى من ولادتهم، ثم يضحكون بصوتٍ مرتفعٍ بعد أشهرٍ من ولادتهم.

قد يفتقر بعض الأشخاص إلى القدرة على الضحك غالباً وبسهولة لأنّ الضحك لم يشكّل جزءاً من تجارب حياتهم المبكرة. لكن، لا يفوت الأوان أبداً على تعلّم تنمية المشاعر الفرحة واعتناقها؛ تلك المشاعر التي تشكّل عنصراً أساسياً لمواجهة تقلّبات الحياة اليومية والتغلّب عليها. تساعدنا القدرة على توليد المتعة وممارسة أساليب التسلية التفاعلية، على إدارة التوتّر والتحكّم بالمشاعر السلبية. وإلى جانب بثّ الحماسة والمتعة في تجاربك، يمنحك حسّ الفكاهة واللّهو القدرة على مواجهة تحديّات كثيرة من خلال مساعدتك على:

- النظر إلى المشاكل من وجهة نظر جديدة - من خلال منحك القدرة على التجرّد ومعالجة الموقف من منظارٍ أفضل
- إزالة التوتّر من المواقف المحبطة
- إفراز المواد الأفيونية الطبيعية الفعّالة، ما يبثّ الحيوية والطاقة في جسمك ويرفع معنوياتك حتى عندما تواجه التحدّيات والتجارب المزعجة
- التفكير بشكلٍ أفضل - يضفي حسّ الفكاهة واللّهو الحيوية على تفكيرك ويلهمانك بالحلول الابداعية للمشاكل التي تواجهها

إلى جانب هذه المنافع الاستثنائية كلّها، تكمن أهمية حسّ الفكاهة واللّهو الإضافية في إمكانية تنميتهما على مرّ السنوات. فحتى لو لم تكتسب حسّ الفكاهة في صغرك، يمكنك اكتسابه الآن. كما يمكنك تنمية حسّ الفكاهة لديك أكثر فأكثر. وكلّما فعلت هذا، غذّتك قدرتك على الضحك أكثر فأكثر كما غذّت علاقاتك.

فلنبدأ كنقطة انطلاق، بتقدير الوقت والاهتمام اللذين تكرّسهما للضحك، اللهو، والتسلية على أساسٍ يوميّ.

اللّهو بالمشاكل يبدّلها

تطرح الحياة أمامنا التحديات التي قد تهلكنا أو تصبح أموراً لتسلية خيالنا. عندما "نستحيل نحن المشكلة" ونبالغ في أخذ نفسنا على محمل الجدّ، نحثّ ظهور شعور بالخجل وبعدم القيمة، وهي مشاعر محطّمة.

أسئلة

كم من الوقت في حياتك تكرّس للضحك واللّهو؟

يطلب منك هذا التمرين تسجيل التجارب الإيجابية: إنّها عملية تتمّ بسهولة بمساعدة عدّاد غير باهظ الثمن. يتّسع المسجّل البلاستيكي في راحة اليد، ويمكنك أن تضغط عليه بشكلٍ طفيف لتضيف رقماً آخر. يمكنك بالتأكيد استعمال مفكّرة لتدوين ملاحظاتك. امنح نفسك النقاط التالية كلّ يوم من أيام الأسبوع التالي: ـ الابتسام ـ نقطة واحدة ـ الضحك بصوتٍ مرتفع ـ نقطتان ـ إخبار نكتة ـ ثلاث نقاط ـ ممارسة لعبة مع شخصٍ ما ـ خمس نقاط ـ الاستماع إلى برنامج أو فيلم مضحك أو مشاهدته ـ عشر نقاط بعد الانتهاء من هذا التمرين واحتساب المجموع النهائي لكلّ يوم وللأسبوع بكامله، إطرح على نفسك الأسئلة التالية: ـ هل أنت راضٍ بالنتيجة التي حقّقتها أم أنّك تفضّل أن تجمع المزيد من النقاط؟ ـ هل تغيّرت نتيجتك بشكلٍ ملحوظ بين يومٍ وآخر؟ هل تعرف السبب؟ ـ هل تستمتع أكثر في المكتب أو خارجه؟ لماذا أجبت بهذه الطريقة؟ ـ إذا تبدّلت نتيجتك خلال نهاية الأسبوع، هل كانت النتيجة أعلى أو أقلّ؟ ما السبب الكامن وراء هذا التغيير؟ ـ هل تعرف الأشخاص الذين يجعلونك تضحك؟ هل تقصد أن تتواجد برفقة هؤلاء الأشخاص؟ ـ هل من أجزاء في حياتك تفتقر إلى الفكاهة؟ إذا أجبت بالإيجاب، لماذا تظنّ أنّ هذا الأمر صحيح؟ إنّ النتيجة التي حقّقتها والأجوبة التي قدّمتها هي أقلّ أهمية ممّا تعنيه إليك ـ ما من رقم صحيح أو خاطئ ولا يوجد أيّ معيار يدلّ إلى المركز الذي تحتلّه بالاستناد إلى النتيجة. فالسؤال الأهم هو ما إذا كنت راضياً بالوقت والاهتمام اللذين تمنحهما لإضفاء الشعور الجيد، وما إذا كنت تظنّ أنّه بإمكانك أن تمرح أكثر أو عليك أن تفعل ذلك. إذا كانت جرعة البهجة في حياتك تشكّل مورداً تريد تنميته، تابع القراءة. يتضمّن هذا الفصل اقتراحات لإضفاء المزيد من الفكاهة والمرح على تجاربك اليومية وعمليات التواصل التي تعتمدها.

لكن، حتى الخجل لا يضاهي الأحاسيس الجميلة التي يمكن لحسّ الفكاهة أن يوفّرها. فمن خلال تنمية حسّ الفكاهة والمتعة يمكننا أن نحوّل الكثير من مشاكلنا إلى فرصٍ للتعلّم المبدع.

يبدو اللّهو بالمشاكل أمراً يحدث بشكلٍ طبيعي مع الأولاد. فعندما يشعرون بالارتباك أو الخوف، يحوّلون مشاكلهم إلى لعبةٍ، ما يمنحهم حسّاً بالإمساك بزمام الأمور وفرصةً للاختبار مع المشاكل. وهكذا، يحافظ الأشخاص الذين حصلوا على فرصةٍ للاستمرار في اللّهو على هذه القدرة الإبداعية. أمّا الأشخاص الآخرون الذين فقدوا هذا المورد في حلّ المشاكل أو لم يتعلّموه أبداً، فيمكنكهم أن يتقنوه أو يستعيدوه إن اختاروا عن قصد التفاعل مع الآخرين بطرقٍ ممتعة.

روي، رجلٌ تعلّم أنّ اللّهو قد يحلّ المشاكل

لطالما كان روي مهتماً برياضة الغولف، وكان يتطلّع بشوقٍ لتخصيص المزيد من الوقت لهذه الرياضة. وبدأ حبّه لها يزداد أكثر فأكثر عندما بدأ يمارسها بشكلٍ جديّ على أثر تقاعده. فانضمّ إلى نادي رياضة الغولف، واشترى مجموعة من المضارب، وخضع لدورات لإتقان هذه الرياضة، وأصبح لاعب غولف بارعاً نوعاً ما.

لكنّه كلّما استثمر في هذه الرياضة، قلّ استمتاعه بها. وإذ أصبح الآن يتقنها، لم يعد لديه أيّ عذر لارتكاب الأخطاء أثناء اللعب! ومع أنّه كان يبدأ يومه مع رياضة الغولف وهو يشعر بحال رائعة، كان ينهي يومه في مزاجٍ غاضب عكر. فكان ينزعج من نفسه لأنّه فقد تركيزه، كلّما أخطأ في تصويب المضرب؛ ومنذ ذلك الحين، بدأ حبّه لهذه الرياضة يتراجع. وقرّر أنّه إن لم يتمكّن من تغيير

شعوره تجاه نفسه أثناء ممارسة الغولف، فسيعتبر أنّ هذه اللعبة انتهت بالنسبة إليه.

وإذ شارف روي على الاستسلام والتخلّي عن اللّعبة التي لطالما أحبّها، لاحظ أنّ أصدقاءه الذين يلعبون معه، يؤثّرون أيضاً على مزاجه. فعندما كان يلعب مع أشخاص يركّزون على فكرة المرح والتسلية أكثر من هدف تسجيل النقاط، كان انتقاده لذاته يقلّ. فسأل روي لاعب الغولف الذي يفضّله، بيل، كيف يتجنّب الشعور بالإحباط عند الفشل في التصويب. فأجابه بيل، تماماً كسائر لاعبي الغولف، قائلاً: "أركّز على الأمور التي أحبّها في هذه الرياضة بدل أن أركّز على أخطائي. فالعالم لا ينتهي إن أخطأتَ التصويب أحياناً، إذ ستحظى بفرصٍ أخرى للتصويب جيداً. وما الفائدة من القيام بشيء تحبّه، إن لم تكن تشعر بأيّ متعة؟"

اقتنع روي بقول بيل ووجد أنّ تحويل تركيزه من "النصف الفارغ من الكوب" إلى "نصفه المليء"، من شأنه أن يجعل تجربته في ممارسة رياضة الغولف أكثر متعةً بكثير. وهكذا، تحسّنت النتيجة التي كان يحقّقها أثناء اللّعب، علماً أنه بات يركّز أقلّ عليها. وكان يحصل هذا الأمر بشكلٍ خاص عندما كان يمارس الرياضة مع أشخاص لم يأخذوا الرياضة أو نفسهم على محمل الجدّ.

وهكذا، نقل روي إلى نواحٍ أخرى من حياته، إدراكه بامتلاكه الطاقة اللازمة لإضفاء المزيد من المتعة على حياته، وذلك عبر تحويل تركيزه من الأمور التي لم تفلح إلى الأمور التي تبعث في النفس شعوراً جيداً. ومن خلال النظر إلى المشاكل بطريقة أقلّ

حزماً، لم يتجنّب مسؤوليته تجاهها بل اكتسب الطاقة لمواجهتها بطريقة أكثر فعاليّة. كما أنّه لجأ إلى وجهة النظر نفسها هذه التي ترجّح كفّة المرح، في تعامله مع العملاء في وظيفته كمستشارٍ بدوامٍ جزئي. لقد ساعد روي على وضع مشاكل الآخرين ضمن منظارٍ أكثر توازناً عبر طرحه عليهم الأسئلة نفسه التي وُجّهت إليه: "هل هذا الأمر مهمّ وجدّي بقدر ما تجعله يبدو عليه؟" غالباً ما يكون الجواب نفياً، مع أنّه في بعض الأحيان تكون المشكلة حقيقية بما يكفي لتضمن تجاوباً فورياً وعملياً.

إلى جانب منحك وجهة نظر جديدة تجاه المشاكل والصعوبات، يحقّق التواصل الممتع أيضاً ما يلي:

- **يبني الثقة** بينك وبين الآخرين، فيؤمّن بالتالي قاعدةً لحلّ المشاكل بطريقة مبدعة
- **يمنحك لحظات راحة خالية من التوتّر** تعيد إليك حيويتك وقدرتك على التركيز
- **يهدّئ من حسّك الدفاعي تجاه الآخرين**، إذ يصعب معارضة شخصٍ يجعلك تضحك

استبدال اللّوم، والانتقاد، والأحكام المسبقة بحسّ الفكاهة واللّهو

سيساعدك التمرين التالي على استبدال التقييمات السلبية بحسّ الفكاهة واللّهو، وسيقدّم لك فرصةً لوضع المشاكل القائمة بينك وبين الآخرين ضمن منظارٍ واضحٍ من خلال إعارة أهمية كبيرة لعيوبك وأخطائك.

المشاكل تتراكم فوقي لكنّني تعبت من مقاومتها

إطرح على نفسك الأسئلة التالية حول مشكلةٍ تسبّب لك كرهك لذاتك كلّما وقعت:

- هل هذه المشكلة هي على قدرٍ من الأهمية بحيث تستحق أن تنزعج بشأنها؟
- هل هذه المشكلة هي على قدرٍ من الأهمية بحيث تستحق أن ينزعج الآخرون بشأنها؟
- هل هذه المشكلة هي مهمّة إلى هذه الدرجة؟
- هل هذه المشكلة سيئة وخطيرة إلى هذا الحدّ؟
- هل يستحيل حلّ هذه المشكلة؟
- هل هي مشكلتك حقاً؟

في حال أجبت بالإيجاب على أيٍّ من هذه الأسئلة، فلماذا لا تفعل شيئاً حيال هذا الأمر؟ هل من الممكن أن تكون الأحكام المسبقة، والانتقاد، واللّوم قد استنفدت طاقتك وتركتك غير قادر على القيام بفعلٍ بنّاء؟

إليك وسيلة مثيرة للاهتمام لطرح الأسئلة السابقة ضمن إطارٍ مختلف. سَلْ نفسك: "لو علمت أنّه لم يتبقَ لي سوى سنة واحدة من الحياة، فكيف أجيب على هذه الأسئلة؟" هل تبدّلت أجوبتك؟ إذا كانت المشكلة خطيرة جداً، هل تشعر بحافزٍ أكبر الآن لتفعل شيئاً حيالها؟

أخيراً، استعن بخيالك للإجابة على الأسئلة السابقة انطلاقاً من وجهة نظر مراقبٍ حيادي غير متحيّز ينظر إلى حياتك - شخص

يمكنه أن يرى اللّون الرمادي إلى جانب اللّونين الأبيض والأسود.

حسّ الفكاهة يخفّف من وطأة الحمل

يمكن تنمية حسّ الفكاهة واللّهو مع التمرّن، وكلّما تمرّنت اكتشفت المزيد من الامكانيات. ويمكن لهذه المهارات، أن تخفّف بشكلٍ ملحوظ من عبء العمل، هذا إلى جانب مساعدتك على حلّ المشاكل.

فبدء اليوم بالضحك وأخذ استراحات خلال النهار، يعيد التوازن إلى جهازك العصبي. ويمكن لحسّ الفكاهة واللّهو أن يُهدّئاك ويُبعدا عنك التوتّر الذي قد ينجم عن الحياة السريعة الخطى، الكثيرة الانشغالات والنشاطات. أمّا القدرة على المحافظة على التركيز والطاقة الانتاجية فترهقها الحاجة المستمرّة إلى تحمّل المزيد والمزيد من الأعمال والعمل لساعات إضافية طويلة. غير أنّ أوقات الاستراحة المخصّصة للتمتّع والمرح تؤدي بشكلٍ ملحوظ إلى التعويض عن الحمل الزائد والتوتّر الذي يرافقه. فبدء النهار بطريقة جيدة ـ مع الضحك والمتعة ـ يجعلك تشعر وكأنّ ما عليك أن تقوم به بات أسهل بكثير.

إعداد الطريق للعمل والعيش بشكلٍ جميل مع الضحك

كانت أليس شريكةً رئيسيةً في شركة محاماة كبيرة كثيرة الأعمال، تبدأ العمل في الصباح الباكر ولا تنتهي إلّا في وقتٍ متأخرٍ من اليوم. لكنّها لا تبدأ أيام العمل بمراجعة القضايا بل بالضحك. فكانت تدعو شركاءها في الشركة إلى الجلوس حول طاولة الاجتماعات لتناول القهوة والبسكويت كلّ صباح، وكانوا يتناوبون على إخبار النكات والقصص المضحكة. ونظراً لطابع الضحك المُعدي، يبدأ الكلّ

على الفور بالضحك بشكلٍ هستيري. يتمّ اتّباع هذا التقليد كلّ يوم مهما كانت القضايا العالقة مهمّة أو طارئة. ومع أنّ بعض الشركاء يتساءلون أحياناً حول الحاجة إلى بدء كلّ يوم باجتماعٍ لا علاقة له بالعمل على ما يبدو، إلّا أنّهم فهموا أخيراً المنافع المتأتية عنه.

يحصل شيء سحريّ للمجموعة بينما تغرق في موجةٍ من الضحك؛ شيءٌ يظهر تأثيره في عمل النهار والعلاقات التي يتشاركها الشركاء فيما بينهم ومع عملائهم. وإذ تمرّ ساعات النهار، فإنّ اللحظات القصيرة من التذكّر المشترك ترافقه ضحكات خاطفة، تحافظ على الجوّ الممتع والمبهج، على الرغم من كثرة العمل والضغط الشديد.

وإلى جانب تعزيز نوعية بيئة العمل في الشركة، تبرز منفعة الضحك أيضاً في تخفيف المصاريف بشكلٍ ملحوظ، نظراً لتراجع تغيّب الموظّفين وانخفاض كلفة التأمين الطبي. كما تبقى المعنويات مرتفعة ولا يختبر الشركاء إلّا القليل من الخلافات التي لا يتمّ حلّها بسهولة وسرعة. يعتبر معظم أعضاء المجموعة التقليد الصباحي هذا، مرحلة بارزة في يومهم، ما كانوا ليفوّتوها مهما حصل.

كيف يمكنك أن تختبر طبيعة الضحك المعدية؟

إليك تمرين لاختبار طبيعة الضحك المعدية.

لعبة "لن أضحك إطلاقاً"

الضحك مُعْدٍ بطبيعته. عندما تتواجد برفقة مجموعة من الأشخاص الذين يضحكون، سيكون من المستحيل بالنسبة إليك أن تتجنّب

الضحك. اختبر هذا الأمر عبر جمع مجموعة من الأشخاص - قد يكونون غرباء أو أصدقاء.

- تناوبوا على إخبار النكات والقصص المضحكة، أو مشاهدة برنامجٍ مضحك معاً، محاولين جاهدين ألّا تضحكوا.
- أطلب من كلّ شخص أن يتنبأ كم سيتمكّن من منع نفسه عن الضحك.
- قدّم جائزة معيّنة للشخص الذي يمكنه مقاومة الضحك للفترة الزمنية الأطول.

يمكن لهذه اللعبة أيضاً أن تجترح العجائب في التخفيف من التوتّر الناجم عن خيبات الأمل البسيطة. وإذ تتطوّر التجربة المخيبة للأمل، يبقى المشاركون جدّيين - ولا يُسمح لأحد بأن يبتسم خفيةً حتى.

منفعة اللّهو تتجلّى في الإبداع

يُعتبر الابداع مكافأة أخرى تنجم عن اللّهو. فالرغبة والصداقات التي يولّدها حسّ الفكاهة والمتعة تكتسب قيمة مميّزة في الأعمال التي تتطلّب التغيير المستمرّ، مثل صناعة الأجهزة الإلكترونية. وتشكّل إحدى شركات الإنترنت البارزة، خير مثال على هذا المبدأ: فتعمد هذه الشركة إلى تشجيع الموظّفين ليلعبوا كالأولاد - ما يدعم الإنتاجية الاستثنائية لدى هؤلاء الراشدين العاملين. كذلك، يتمّ تشجيع الموظّفين على ارتداء الملابس المريحة غير الرسمية وركوب دراجات السكوتر ذهاباً وإياباً في الممرّات التي تفصل بين المكاتب.

في المقابل، يشكّل وقت الغداء مناسبة لإقامة الحفلات الفَرِحة، ويُقدّم الطعام في مطعم الشركة مجاناً ويتميّز بتنوّع وغنى مثيرين بحيث تظنّ أنّ أشهر الطهاة قد أعدّوه. كذلك، تتوفّر علب حلوى لذيذة وعُلك ملوّنة، إلى جانب خيارٍ واسع من المأكولات يتراوح بين الوجبات السريعة والأطباق المنمّقة المستوحاة من كافة أنحاء العالم. ويتمّ تشجيع الموظّفين على تناول الطعام مع بعضهم البعض في غرفة الطعام الجذّابة أو على الشرفة الواسعة المطلّة على المحيط والمزيّنة بطاولاتٍ ملوّنة مزوّدة بمظلات زاهية. ويتمّ حثّ الأشخاص على المجيء إلى هذا المكان كلّما رغبوا بتناول القليل من حلوى التوت أو الكعك.

تعمّ الحركة هذا المكان على مدار الساعة، ويسيطر جوّ من البهجة والسعادة أشبه بالجوّ الذي يسود في الأماكن المخصّصة للأطفال، ما يؤدي في النهاية إلى استخراج أفضل الأفكار في أكثر الأدمغة إبداعاً في الشركة.

لعبة "إضفاء المعنى على ما لا معنى له"

تُعتبر الألعاب مفهوماً جديداً نسبياً. فخلال معظم تاريخ التطوّر البشري، كان الأولاد يفتقرون إلى الألعاب، وكان يلهون بكلّ ما أمكنهم العثور عليه. وهكذا، ازدهر الخيال ونما بينما بقي الدماغ مركّزاً على أساليب الاستمرار والبقاء على قيد الحياة.

انطلاقاً من هذه الفكرة، إليك تمرين استوحيته من صديقة لي اسمها بيرني ديكوفن Bernie DeKoven، وهي كاتبة، ومعلمة، ومبتكرة ألعاب من كافة الأنواع؛ وهو تمرين يقدّم لك فرصةً لاختراع لعبة بواسطة أغراض لا فائدة منها، تجدها مبعثرةً من حولك.

يمكن ممارسة هذه اللّعبة مع شخصين لكن، من المفضّل أن يكون عدد الأشخاص أكبر، إذ يقوم هدفها على الحثّ على العمل ضمن مجموعة وتنمية الصداقات، هذا إلى جانب المتعة والإبداع. كما يمكن ممارسة اللّعبة بين مشاركين لا يعرفون بعضهم البعض. فيكون الأمر أكثر متعةً عندما يتوفّر ما يكفي من الأشخاص لتكوين فرقٍ متنافسة ـ فالمنافسة الودودة تضفي نكهةً خاصةً على اللّعبة.

1. قرِّرْ أولاً بشأن اللعبة التي تريد ممارستها. أو هل تريد أن تخترع لعبة جديدة؟ ربما، تفضّل لعبة تتضمّن طابة، أو مكعبات، أو أحجاراً، أو قضباناً، أو رباطات من المطاط، أو رقاقات من الخشب ـ أو هل تريد أن تمارس لعبة تعرفها منذ زمن، مستعملاً الأغراض التي تجدها؟ يمكنك مثلاً أن تلعب لعبةً أشبه بالشطرنج مع أيّ أحجار قد تجدها ويمكن تقسيمها إلى مجموعتين ـ مثلاً: قطع من الزجاج الناعم، أو الخشب، أو الورق ـ ويكون نصفها بلونٍ معيّن ونصفها الآخر بلونٍ مختلف.

2. ثم ابحث عن الأغراض التي قد تكون ملائمة لممارسة هذه اللّعبة ـ أغراض مبعثرة مهملة لا فائدة منها ولا تعود لأيٍّ كان. وتتضمّن الأغراض المألوفة التي تُعتبر مثالية للعب، ما يلي: جوارب قديمة، أو حذاء قديم، أو صحيفة يمكن قصّها وجعلها على شكل كريات، أو مقابض المكانس. يمكنك صناعة دمى من الجوارب أو استعمال مقابض المكانس كمضارب للعبة الهوكي مع كرات مصنوعة من أيّ شيءٍ يمكن جمعه داخل جورب. بعدئذٍ، تعاون مع الآخرين ضمن الفريق لفترة محدّدة من الوقت لبناء اللعبة.

3. أخيراً، مارس اللّعبة التي اخترعتها مع كلّ المشاركين.

يمكن تطبيق هذه المبادئ نفسها على الألعاب التي تتطلّب ألواحاً، أو الأشغال الفنيّة الجماعية، أو التصاميم الخيالية للمنتجات المستقبلية. وتبرهن كلّها عن البهجة الممتعة الناجمة عن الإبداع التفاعلي واللّهو المسلّي والعمل الجماعي.

اللّهو مصدر التجدّد

إنّ المدراء الذين يسعون وراء نجاح شركتهم، يخطّطون عن قصد لتوفير بيئات ممتعة لموظّفيهم، غير أنّ قيمة اللّهو تظهر جليةً أيضاً في نواحٍ أخرى من الحياة. فالأشخاص الذين يدرجون حسّ الفكاهة واللّهو ضمن حياتهم اليومية، يجدون أنّ هذا الأمر يؤدي إلى تجدّدهم وتجديد علاقاتهم ضمن أطرٍ مختلفة قد يكون بعضها مفاجئاً.

تكمن إحدى عجائب الطفولة في عدم التفرقة بين العمل والمتعة. ويُستوحى عمل التطوّر والتحوّل إلى أفضل ما أنت عليه، انطلاقاً من اللّهو المبدع. ويمكن للأشخص الذين نسوا كيف يلعبون، أن يتعلّموا الكثير من الأطفال الصغار الذين لم نسوا ذلك بعد.

جاين: الفنانة التي تعلّمت الكثير من ألعاب الأطفال

كانت جاين فنانة تعمل بدوامٍ جزئي في المنزل في إعداد بطاقات المعايدة. وكانت تعيش مع زوجها في شقّة واسعة، بينما تقيم في الشقة المقابلة شقيقتان صغيرتان ذكيّتان جداً، تبلغ الأولى من العمر عامين والثانية ثلاثة أعوام. كانت والدتهما تعمل طوال النهار بينما تهتمّ بهما جدّتهما، لكنّ هذه الأخيرة كانت تقضي

معظم وقتها في مشاهدة التلفزيون، فكانت الفتاتان تتسلّيان لوحدهما وتشغلان نفسيهما بأمورٍ مختلفة: وكانتا تعشقان بشكلٍ خاص صناعة الدمى الورقية.

في أحد الأيام، عندما كان باب شقة جاين مفتوحاً، لاحظت الشقيقتان أنّ الشقة كانت مليئة بالورق والأقلام الملوّنة. ومنذ ذلك الحين، كانتا تتقصّدان أن تقفا هناك كلّما رأتا جاين تدخل إلى شقّتها، حتى وصل اليوم الذي دعتهما فيه هذه الأخيرة إلى الدخول. أخبرتها الفتاتان عن حبّهما لصناعة الدمى الورقية، فطرحت عليهما جاين السؤال الذي لطالما انتظرتاه: "هل تريدان صناعة الدمى الورقية والملابس من الأوراق والأقلام والأقمشة الملوّنة الزاهية التي أحتفظ بها؟" غمرت البهجة الفتاتين وراحتا تتردّدان على شقّة جاين كلّ يوم. في البداية، كانت جاين تكتفي بمساعدة الفتاتين ومراقبتهما بينما راحتا تقصّان الأشكال لكنّها سرعان ما بدأت تنضمّ إليهما على الأرض، بدعوةٍ منهما، وسط الضحك والتمثيل. ذُهلت جاين بهذه التجربة وانجذبت إليها لأنّها كانت طفلة وحيدة ولم يكن لديها أخت تلعب معها. بعد الانضمام إليهما في اللّهو والتسلية، عشقت جاين هذه التجربة وراحت تمضي ساعات طويلة من أيام الأسبوع، خلال العام التالي، في الرسم واللّعب معهما.

إنّ السنة التي أمضتها جاين في اللّعب مع الشقيقتين قبل التحاقهما بالحضانة، بدّلتها بالكامل. فلم يؤدِّ اللّهو معهما إلى وضع حدٍّ لوحدتها وضجرها فحسب، بل غذّى خيالها أيضاً. وهكذا، بدأ عملها الفنّي يزدهر، وعادت بنجاحٍ إلى الرسم بعد أن تخلّت عن هذه الهواية منذ سنوات. أمّا المفاجأة الأكبر فبرزت في التأثير الذي

ولّدته هذه التجربة على زواجها الذي تمّ منذ عشر سنوات. فعلى مرّ الأعوام، بات من السهل توقّع الأحداث في علاقة جاين مع زوجها، والتي كانت علاقة جيدة لكن مضجرة في الوقت نفسه. ثم أنّ لحظات التسلية التي أمضتها مع الفتاتين، أعادت إليها حسّ المتعة واللّهو الذي أضفته جاين في السابق على العلاقة، ما أدّى بالتالي إلى بروز الجانب المرح من شخصية زوجها الذي علّق على الأمر قائلاً: "لقد عدت إلى سابق عهدك، المرأة التي وقعت في غرامها."

كيف يمكن أن تضفي المتعة واللّهو على حياتك؟

كلّما قمت بأمورٍ تنمّي حسّ الفكاهة لديك، أصبحت أكثر تسليةً ومرحاً.

لم يختبر الكثير من الأشخص اللّعب المشترك في صغرهم ولا يعرفون كيف يلعبون مع الآخرين لمجرّد المرح. لكن، لحسن حظهم أنّ هذا الأمر يمكن تعلّمه واتقانه في أيّ وقت! فكلّما لعبت، سَهُل عليك اللّهو، وكلّما تمرّنت، تعلّمت المزيد. يبدأ الالتزام باللّهو مع وضع الأمور الأخرى جانباً لتخصيص الوقت القيّم للّعب على أساسٍ منتظم. إذا كنت تقلق بشأن صورتك في نظر الآخرين، وهذا أمر غالباً ما يشكّل عاملاً مهماً للحدّ من حسّ المتعة لدى المرء، تذكّر أنّك عندما كنت طفلاً، كنت بطبيعتك تسعى إلى اللّهو وما كنت تكترث لردود فعل الآخرين.

يعتمد تعلّمك اللّهو على تفضيلاتك الخاصة. ويمكنك القيام بما يلي:

- قم بتنمية حسّ الفكاهة لديك من خلال مشاهدة الأفلام والمسلسلات المضحكة.
- التحق بصفٍ للتمثيل الكوميدي الارتجالي، وحوّله إلى تمرين. فالتمرّن يساعدك على الاتقان.
- تطوّع للعب دور أرنب العيد أو بابا نويل في لقاء عائلي، أو حفلة للموظّفين، أو مناسبة اجتماعية لجمعية ما.
- أقِمْ حفلة تنكرية. فالتنكّر وتمثيل الأدوار هما وسيلة جيدة للاندماج في اللّهو.
- إبدأ بمراقبة أمر اعتدت أن تقوم به وترى فيه مصدر مرح:
  - النكات؟
  - الأفلام؟
  - الأكل؟
  - تبديل تعابير وجهك قبالة المرآة عندما تكون لوحدك؟
  - التنكّر؟
  - أحلام اليقظة؟

لن تشحذ مهارات المرح التي تحتاج إليها لدفع علاقاتك إلى الازدهار، ما لم تتعلّم أيضاً أن تلعب مع الآخرين من أجل المرح ليس إلّا. وتكمن إحدى الطرق الفضلى لتعلّم شيء جديد، في التمرّن مع "الخبراء". إليك بعض الأشياء الإضافية التي يمكن أن تمارسها لتندمج في اللّعب المتبادل:

- **إلعب مع الحيوانات.** تتوق الكلاب، والقطط الصغيرة،

والحيوانات الأليفة بالإجمال، إلى اللّعب، وتكون دائماً جاهزة للاندماج في اللّهو. فالعب مع الحيوانات الأليفة الخاصة بأصدقائك أو اشترِ حيوانات أليفة خاصة بك.

- **إلعب مع الأطفال والصغار.** يشكّل الأطفال العنصر البشري الأساسي في اللّعب. فاللّهو مع الأطفال الذين يعرفونك ويثقون بك يشكّل طريقة رائعة للتعلّم من الخبراء.
- **تسلَّ مع موظّفي قسم خدمة العملاء.** يتّسم معظم الأشخاص في أقسام الخدمة بحسٍّ اجتماعي، ويميل الكثيرون بينهم إلى المرح، كما أنّهم غالباً ما يرحّبون بمزحةٍ مسلية. تجد هؤلاء الأشخاص في أماكن مختلفة مثل نوافذ تسجيل الخروج، أو المطاعم، أو منضدات الحجز.

وإذ يصبح حسّ الفكاهة والمرح جزءاً لا يتجزأ من حياتك، تزدهر روح الابتكار لديك وستلاقي يومياً اكتشافاتٍ جديدة للعب مع الأصدقاء، والزملاء، والمعارف، والأحباء. وهكذا، يشكّل حسّ الفكاهة السلّم الذي ينقلنا إلى مرتبة أعلى، حيث نرى العالم من وجهة نظر أكثر استرخاءً، وإيجابيةً، وإبداعاً، ومرحاً، وتوازناً.

لقد أغنيت إلى حدٍّ بعيد ذكاءك العاطفي، بفضل مهارات التواصل التي تعلّمت كيف تنمّيها:

- التحكّم بالتوتّر
- اختبار مشاعرك القويّة والتحكّم بها
- التواصل لاكلامياً ومع الذكاء العاطفي بفعاليّة
- إضفاء حسّ من الفكاهة على علاقاتك المنزلية والمهنيّة

لقد حضّرتك هذه المهارات لإعادة تحديد علاقتك بالخلافات.

سيساعدك الفصلان المتبقيان على فهم كيفية المحافظة على معنى العلاقات في المنزل وفي العمل عبر السيطرة على الخلافات، والمسامحة بسهولة، وعدم المبالغة في ردّة الفعل أو إظهار عدم الاكتراث في المواقف المشحونة عاطفياً.

11

حلّ الخلافات

يمكن أن تؤدي الخلافات في العلاقات إلى قطع الصلات وفطر القلوب. لكنّ حلّ الخلافات من شأنه أن يبني الثقة ويستحيل حجر أساس لنمو العلاقات وازدهارها. ويمكن لطريقة تفاعلنا مع الاختلافات والخلافات في العلاقات المنزلية أو المهنيّة أن تولّد العداوة والانفصال، أو قد تحثّ على بناء الثقة والأمان. لهذا السبب يتمّ تشبيه الخلافات بالمطرقة - فرصة قد تكون في الوقت نفسه صعبة أو مربحة. إنّ القدرة على مواجهة الخلاف بهدوء والمسامحة بسهولة تدعمها قدرتنا على التحكّم بالتوتّر، والتوفّر عاطفياً، والتواصل لاكلامياً، والضحك بسهولة.

تُعتبر مصادر الإزعاج المؤلمة جزءاً من الحياة. فلا يمكن أن يكون لشخصين مختلفين الاحتياجات، والأفكار، والتوقّعات نفسها في كلّ الأوقات. فالعلاقة الخالية من التحديات تضع حدّاً للنموّ وتصبح روتينية ومتوقّعة (أو ربما مضجرة)، غير أنّ تنمية مهارات التواصل الذكية عاطفياً تمكّنك من التغلّب ببراعة على التحديات التي تطرحها كلّ علاقة.

حلّ الخلافات يتطلّب المهارات الكلامية والذكيّة عاطفياً على حدٍّ سواء

يُعتبر حلّ الخلافات بنجاحٍ أمراً أساسياً للمحافظة على أيّ علاقة وتعزيز نموّها. إذا كان بمقدورك معالجة الخلافات بسلاسة وحلّها بنجاح من دون اللجوء إلى الانتقاد، أو الاحتقار، أو العدائية، تصبح علاقتك أقوى، وسيؤدي هذا الأمر إلى تنمية مستوىً معيّن من الحميميّة والثقة ما كان من الممكن بلوغه لولا هذا الاختبار. بيد أنّ النجاح والفشل يعيقان قدرتك على تطبيق المهارات اللاكلامية التي تولّد تعلّقاً متناغماً.

إليك بعض الأمثلة الشائعة عن أشخاص واجهوا الخلاف ـ بدل أن يتعاملوا معه ـ من دون استعمال مهارات التواصل الذكي عاطفياً الذي من شأنه أن يؤدي إلى حلٍّ ناجح. إليك بعض الأمثلة حول محاولة وضع حدٍّ لخلافٍ ما عبر استعمال المطرقة من دون أيّ مادة مخمّدة:

- ديفيد هو شاب يتمتّع بشعبية كبيرة. إنّه لطيف وكريم، ولديه معجبين كثر، لكنّ غضبه غير المنطقي يخيف أصدقاءه وأفراد عائلته. لا يمكن توقّع ردّة فعل ديفيد وتجاوبه مع الخلافات، إذ يبدو بحال جيدة في لحظة ما، وسرعان ما ينفجر غضباً في اللحظة الثانية.
- إنّ تجاوب ميشيل مع الخلافات مفاجئ وسريع بقدر ديفيد. لكنّها، بدل أن تصعّد غضبها، تجمد وتنسحب. تبقى ميشيل طوال أيام صامتة وباردة مع الأشخاص الذين آذوها عن غير قصد.

- ترعرعت كلير في كنف عائلة كانت تنهي الخلاف عادةً بالعقاب. لقد تعلّمت أن تخفي - حتى عن نفسها - المواقف التي تجعلها تشعر بالأحباط، أو الحزن، أو الخوف. يقوم هدف كلير على المحافظة على السلام والطمأنينة في كافة علاقاتها، لكنّ تاريخها الطويل في العلاقات القصيرة الأمد يدعو إلى التساؤل عن مدى الحكمة النابعة من اعتقادها بأنّ طريقة كسب الأصدقاء والتأثير على الآخرين تقوم على تجنّب الخلافات.
- تصرّ أندريا على أنّها قادرة على التعامل مع الخلافات بطريقة عقلانية بالكامل. لكنّها غالباً ما تفقد هدوءها وسط حماسة اللحظة، وينتهي بها الأمر بالشعور بالخجل والإحراج نتيجةً لتصرّفها الذي بدت عاجزةً عن التحكّم به.

مهارات التواصل التي تساعد على حلّ الخلافات

إنّ رابطة العلاقة المتناغمة التي تنشأ في مرحلة الطفولة، تولّد قالباً للتواصل الناجح في العلاقات الراشدة. فمعظم المهارات اللاكلامية الذكية عاطفياً التي تنمو في تلك المرحلة من الوقت، تبقى مرجعاً بارزاً لحلّ الخلافات. وتشمل مهارات التواصل هذه، ما يلي:

- **القدرة على المحافظة على الهدوء والتركيز في المواقف الحادّة والحرجة.** إذا كنت تجهل كيف تبقى مركّزاً ومسترخياً، وتتحكّم بنفسك، قد تغمرك المشاعر في المواقف الكثيرة التحدّيات كالموقف التالي مثلاً:

تألّمت ساندرا كثيراً عندما عثرت على المخدرات في حقيبة ظهر ابنها. وقبل أن تتصرّف بعفوية في مواجهته، عمدت إلى شحذ ذكائها العاطفي عبر القيام بنزهةٍ سيراً على الأقدام لتهدئ من

روعها وتحضّر نفسها لإجراء محادثةٍ معه بدل مجادلته. وبعد أن استعادت حالتها الذهنية المتوازنة، تمكّنت من أن تعبّر له عن انزعاجها وقلقها. ثم استمعت إلى وجهة نظره وتوصّلا معاً إلى خطّة للتعامل مع قلقه وتوتّره حيال الضغط الذي يلقاه من أصدقائه.

- **القدرة على اختبار المشاعر الحادّة وإعادة تنظيم أكثر ما يهمّك.** إذا عمدت إلى تخدير مشاعرك الأساسية أو تجاهلها، مثل الغضب، أو الحزن، أو الخوف، فأنت تقوّض قدرتك على مواجهة الخلافات وحلّها. وإذا كنت تخشى الحدّة العاطفية ـ من قبلك أو من قبل شخصٍ آخر ـ أو تصرّ على النتائج العقلانية حصرياً، لن تتمكّن من استعمال أدوات الذكاء العاطفي التي تحتاج إليها لحلّ الخلافات، تماماً كما حصل في المثل التالي:

  كان جوش وميشيل حبيبين وصديقين طيبين إلى حين وقعت حادثة أدّت إلى اندلاع موجةٍ من المشاعر في قلب جوش: لقد شاهد ميشيل تتناول العشاء مع رجلٍ آخر. وقبل أن يواجهها بالأمر، أخذ الوقت الكافي ليقرّ لنفسه بالغضب والألم اللذين يشعر بهما. عندما تحدّث مع ميشيل في وقتٍ لاحقٍ، استقى من ذكائه العاطفي وتحدّث بصدقٍ عن ردّة فعله تجاه رؤيتها مع رجل آخر. وتبيّن في النهاية أنّ هذا الرجل الآخر كان مجرّد صديق قديمٍ لميشيل صادف أن تواجد في المدينة في ذلك اليوم. وأدّى حديث جوش مع ميشيل حول مشاعره إلى مستوى جديد من التقرّب والحميمية في علاقتهما.

يُعتبر هذا النوع من سوء التفاهم شائعاً جداً في بيئات العمل. فيظهر الشعور بعدم الأمان في كلّ الأوقات، ما يولّد عقبات بين الأشخاص بدل تقديم فرصٍ لبناء ثقة أكبر.

- **القدرة على التعرّف على الإشارات اللاكلامية وقراءتها.** كما سبق أن رأينا، غالباً ما تكون المعلومات المهمّة التي تُنقل في العلاقات، عاطفية ولاكلامية. إنّها عبارة عن تفاعلٍ مستمرّ يشمل التواصل بالعينين، وتعابير الوجه، ونبرة الصوت، والوقفة، واللمسة، والحدّة، والتوقيت، والسرعة.

يمكن أن يكون لك علاقة بانزعاج شخصٍ ما إمّا في المنزل أو في العمل، كما يمكن ألّا يكون لك أيّ علاقة به، لكن من الجيد أن تتمرّن لأن تكون مراقباً ومستفسراً.

- **القدرة على المزاح في مواقف حرجة وغريبة.** يمكن تجنّب الكثير من المواجهات ويمكن حلّ الكثير من الخلافات عبر اللجوء إلى حسّ الفكاهة والاعتماد على المرح المتبادل، تماماً كما في المثل التالي:

يكون سام في مزاجٍ جيدٍ عندما يستيقظ في الصباح. فهو يريد أن يبدأ يومه بالتقرّب من زوجته الجديدة. لكنّ جودي تعشق النوم وتكون بمزاجٍ عكر في الصباح. فيصحو سام ويحضّر القهوة، ويأتي بها إلى السرير، ويمسك الكوب قرب أنفها ليوقظها برقّة ولطف. ثم يحتضنها بمرح، ويساعدها على شرب القهوة وكأنه يطعم طفلاً الحساء بينما يهمس في أذنها تعليقات مثيرة ويراقبها بينما تستجمع نشاطها وتستعيد حيويتها.

ملاحظة للتحذير عن استعمال حسّ الفكاهة وسط خلافٍ ما:

يُعتبر الخلاف محفّزاً لسرعة التأثر والحساسيّة العاطفية التي يحاول الشخص أن يخفيها عبر المواجهة. ويمكن إساءة تفسير حسّ الفكاهة في ظلّ الحساسيّة العاطفية، كما يمكن اعتبارها

احتقاراً. لا أحد يحب أن يسخر الآخرون منه لأنّ هذا الأمر يسبّب شعوراً بالعار والغضب. لكن، يمكنك استعمال حسّ الفكاهة في البداية لتهدئة نفسك. كما يمكنك استعماله لوضع الموقف ضمن وجهة نظر أفضل أو لتغييره بالكامل - بالنسبة إليك شخصياً. لكن، إن بدوت وكأنك تسخر من الشخص الذي يشكّل الطرف الثاني في الجدال، فستؤدي حتماً إلى مضاعفة الشعور بالازدراء وإفشال محاولة إصلاح الخلاف.

تساعد مهارات التواصل التالية على حلّ الخلاف في العلاقات عبر اعتماد الوسائل التالية:

جعل الاستماع إلى الآخرين أمراً ممكناً	يمكنك قراءة التواصل الكلامي واللاكلامي وتفسيره بدقّة إذا لم تدع المشاعر تغمرك وتسيطر عليك.
جعل استماع الآخرين إليك أمراً ممكناً	عندما تتمكّن من التعبير عن مشاعرك والتحكّم بها على حدٍّ سواء، تصبح قادراً على نقل احتياجاتك من دون تهديد الآخرين أو معاقبتهم.
المساعدة على حلّ المشاكل	يمكنك الحصول إلى الحدّ الأقصى من المعلومات التي تريدها كما يمكنك التفاوض بالتأثير الأقصى والتوصّل إلى نتائج طويلة الأمد، إذا حافظت على هدوئك وتركيزك، وكنت حاضراً من الناحية العاطفية.
تقديم حلول إيجابية بديلة عن التصرّف والتواصل المؤذيين والمقلّلين للاحترام	إنّ تجنّب العقاب، والكلمات الجارحة، والأفعال المؤذية يسمح للأشخاص بالتقرّب والاتحاد بشكلٍ أسرع.
بناء الثقة	عندما يكون من الممكن حلّ الخلاف أو سوء التفاهم بسرعة ومن دون التسبّب بأيّ أذى، تزدهر الثقة بين الطرفين.

تأثير تجارب الطفولة على طريقة تجاوبك مع الخلافات

إنّ نجاح رابطة التعلّق المبكرة أو فشلها، يولّد توقّعات حول كيفية تجاوب الأشخاص معك في الوقت الحالي. فالأشخاص الذين ترعرعوا وهم يظنّون أنّ احتياجاتهم ستُلبّى دائماً، يكونون شديدي المقاومة، وقادرين على المحافظة على تركيزهم، وهدوئهم، وقدرتهم الإبداعية في المواقف المثيرة للتحدّي. في المقابل، فإنّ الأشخاص لم يترعرعوا مع هذه التوقّعات، لا يثقون بنفسهم أو بالخلاف.

ما هي أنواع تجارب رابطة التعلّق التي تحدّد كيفية معالجة الخلافات في المستقبل؟ فلننظر إلى طريقتين مختلفتين في التجاوب مع مشكلة متشابهة، ما يبرهن ردود الفعل التي توحي بالأمان أو عدم الأمان في الخلافات:

- كانت والدة نات بارعةً في فهم احتياجات ابنها وحلّ الخلافات من دون معاقبته أو دفعه إلى الشعور بالخجل. لقد مرّ في طفولته ومراهقته، بمراحل من الثوران، من دون أن يتخلّى عن نفسه أو عن أهله. إلّا أنّه واجه الكثير من الخلافات التي انتهت كلّها بتسويات كان نات قادراً على تقبّلها. لكنّه عندما التقى توشي، تفاجأ بكميّة الوقت والاهتمام التي تطلبها منه - أكثر بكثير من الوقت والاهتمام اللذين كان يطلبهما منها، علماً أنّه كان يحبّها من كلّ قلبه. كان نات قادراً على إطلاع توشي على ما يراوده من المشاعر من دون أن يهينها. ومن خلال التوصّل إلى وسيلة لمعالجة المسائل التي تهمّهما معاً، تمكّنا من حلّ خلافاتهما ما أدى إلى تقرّبهما أكثر فأكثر من بعضهما البعض. كذلك، تظهر مرونة نات في علاقاته في العمل. فموظّفو المكتب الذي يعمل فيه يعرفون جيداً أنّه

سيخصّص الوقت الكافي لمعالجة مشاكلهم بصبر وتأنٍ، وقد جعلته هذه الميزة مديراً استثنائياً.

- أُدخلت والدة دان إلى المستشفى بينما كان ابنها لا يزال رضيعاً. أدّى هذا الأمر إلى إزعاج والده الذي صبّ غضبه وإحباطه على ابنه. فكَبُر دان وكَبُر معه شعوره بكره الخلافات والخوف منها. وبعد أن أصبح راشداً، تعلّم أن يخدّر مشاعره الضعيفة إلى درجة أنّه بات يعجز عن التعرّف عليها. كما أنّه فشل أيضاً في التعرّف على توقه للرقّة وللتقرّب من الآخرين. عندما وقع دان في غرام روزاريو، ظنّ أنّه ترك خلفه ماضيه التعيس، لكنّ طلبها المستمرّ بأن يخصّص لها الوقت ويغمرها بالاهتمام والرعاية، دفعاه إلى الغضب إلى درجة أنّه بات من المستحيل حلّ خلافهما. أمّا في العمل، فكان دان غالباً يجد نفسه في خلافٍ مع مدرائه وزملائه الذين كانوا يطلبون منه القيام بأمور معيّنة، فكان يصبّ غضبه عليهم عندما يقاطعون عمله.

يتميّز التجاوب الآمن مع الخلاف بما يلي:

- القدرة على التعرّف إلى المسائل المهمة والاستجابة لها
- الجهوزية الدائمة للمسامحة والنسيان
- القدرة على البحث عن تسوية وتجنّب العقاب
- الاعتقاد بأنّ الحلّ من شأنه أن يدعم مصالح الطرفين واحتياجاتهما.

بينما يتميّز التجاوب غير الآمن مع الخلاف بما يلي:

- عدم القدرة على التعرّف إلى المسائل المهمّة بالنسبة إلى

الشخص الآخر والاستجابة لها

- ردود فعل متفجّرة، وغاضبة، ومؤذية، ومحتقرة
- زوال الحب، ما يؤدي إلى الرفض، والانعزال، والشعور بالعار، والخوف من الهجر
- توقّع النتائج السيئة
- خوف من الخلاف وتجنّبه

يُعتبر الخلاف مع النفس من أصعب الخلافات التي قد يواجهها الأشخاص الذين يعانون رابطة تعلّق غير آمنة، وهو أصعب من الخلاف الذي قد يواجهونه مع الشخص الذي يشاركونه علاقةً ما. فالتوقّعات المؤلمة والمخيفة لما قد سيحصل بهم، يبدّل طريقة نظرهم إلى ما يجري بالفعل. بالنسبة إلى هؤلاء الأشخاص، يبدأ حلّ الخلافات في الاستفسار الذاتي، لكنه يسهل بفضل مساعدة الآخرين الذين يهتمون بما يكفي ليقدّموا تفهّمهم ودعمهم الحنون.

أودري، المرأة التي اعتادت على كره نفسها

كانت والدة أودري جذّابة، ولطيفة، ومضحكة عندما لا تكون تحت تأثير الكحول، لكنّها للأسف كانت تبقى ثملة معظم الوقت وتسيء بالكلام إلى ابنتها الصغيرة. ومع أنّ جروح أودري هذه لم تكن جسديةً، كان عميقةً جداً ومتجذّرة في داخلها. أمّا الذكريات التي ما زالت تحملها من مراحل طفولتها المبكرة، فتعيد إليها مواقف تعرّضت فيها للصراخ والشتم، واتُّهمت بالأنانية وعدم النفع. كان زوج والدتها يحاول أن يحميها لكنّ ما أمكنه فعله كان محدوداً. لذلك، غادرت أودري المنزل ما إن تخرّجت من الثانوية. كانت شابة ذكية، وجميلة،

ومجتهدة، وسرعان ما وجدت عملاً كسكرتيرة في شركة كبيرة، والتحقت بالصفوف الليلية. وبعد أن حصلت على شهادتها، انتقلت إلى وظيفة أفضل في مدينة أخرى. وهكذا، جعلتها حياتها الجديدة تشعر بالأمان والسعادة، بعيداً عن ذكريات طفولتها المريعة.

لم تمرّ فترة طويلة قبل أن تتعرّف أودري على جوش، ذلك الشاب الجذّاب، واللطيف، والمضحك، وتقع في غرامه. لكنّ الإشارات الدالة على وجود المشاكل راحت تظهر منذ البداية. وكان من الممكن بالنسبة إلى أودري أن تلاحظها لو كانت أكثر إدراكاً. كان جوش بحاجة ملحّة إلى البقاء في حركةٍ دائمة، وبدا غير قادر على الاسترخاء من دون تناول مشروب مسكّر. لكنّ جوش لم يكن يثمل بشكلٍ واضح، لذلك كانت أودري تتجاهل ما تراه. بعد أن تزوّجا، ازداد اعتماد جوش على الكحول، وعادت أودري إلى نمط العيش مع شخصٍ قاسٍ إذ بات جوش يسيء إليها بالكلام. لكنّها كانت تحبّه حباً جمّاً وبذلت جهداً كبيراً لتجنّب الطلاق... إلى أن تعرّض لها جسدياً، ما وضع نهايةً لزواجهما.

انفطر قلب أودري التي سعت وراء العلاج النفسي في محاولةٍ لفهم ما جرى ولإعادة بناء حياتها. تنبّه الطبيب النفسي إلى صلابة اعتمادها على نفسها، وبدأ يساعدها على بناء الثقة بالآخرين. لقد كرّست أودري لهذه العملية كلّ طاقتها، ما جعلها مدركةً لمدى التوتّر الذي كان غالباً ما يسيطر عليها، وراحت تفكّر بما عليها أن تفعله بهذا الشأن. حتى أنّها أصبحت أكثر إدراكاً للمشاعر التي سعت إلى تجنّبها لفترة طويلة، مثل الحزن والخوف، وأصبحت تختبر المزيد من المشاعر الإيجابية.

خلال هذه المرحلة من اكتشاف الذات، أصبحت أودري أكثر إدراكاً لشابٍ اسمه كيرك، كان دائماً جزءاً من مجموعة المساعدة الاجتماعية لكنّها لم تلاحظه من قبل. كان كيرك هادئاً جداً وخجولاً قليلاً عند تواجدها بقربه، لكنّ صدقه برز بشكلٍ جليّ عبر ابتسامته الدافئة، والتعبير اللطيف الذي يرتسم على وجهه وفي مقلتيه. لقد تردّدت أودري في بادئ الأمر عندما دعاها كيرك للخروج معه لأنّه أخبرها أنّها تعجبه منذ فترة طويلة: كان هذا تصريحاً جعل أودري تشعر بالانزعاج، ربما لأنّها صدّقته!

كانت أودري قد وضعت لائحة بالحسنات التي تبحث عنها في الرجل، وأدرجت في بداية اللائحة الصفات التالية: "شخص لطيف، يمكن الاعتماد عليه، ويهتمّ لأمري ولذاته". لقد اجتمعت هذه الصفات في كيرك، إذ كان يستمع إليها باهتمام ويُبدي تفهّمه، ويستبق احتياجاتها. لكنّ الغريب في الأمر هو أنّ هذا الاهتمام جعل أودري تشعر بعدم الراحة، بدل أن يثير إعجابها. وفي المرّة الأولى التي كانا يمارسان فيها الحبّ، شعرت أودري بتوتّر فائقٍ لدرجةٍ أنّها طلبت من كيرك أن يتوقّف.

في المقابل، نصح الطبيب النفسي أودري قائلاً لها: "قبل أن تضعي حدّاً للعلاقة، إفحصي مشاعرك عندما تكونين برفقة كيرك." دفع هذا الأمر أودري لأن تكتشف بأنّها تريد بالتحديد ما يبعث في نفسها شعوراً بالخوف عند حصوله: كطريقة نظر كيرك إليها نظرةً تفيض حبّاً وصدقاً، وطريقته في الانحناء وإمالة رأسه باتجاهها، وحتى كونه يوقف هاتفه النقّال عن التشغيل عندما يكون برفقتها؛ كلّ هذه الأمور جعلت أودري تشعر بالقلق. وقد شرحت الأمر لطبيبها النفسي بحزنٍ قائلةً: "عندما يعاملني بهذا اللّطف، أشعر بالخوف الشديد وابتعد عنه."

فسألها الطبيب النفسي: "لماذا تظنين أنّ لطف كيرك يولّد لديك مثل ردود الفعل السلبية هذه؟". وبعد صمتٍ دام طويلاً، أجابت أودري وقد اغرورقت عيناها بالدموع: "ربما لأنّني أخشى بألّا يكون حبّه لي صادقاً. كيف يمكن لكيرك أن يحبّني، وأنا لا أدعو للحبّ؟". لقد اعتادت أودري بأن تشعر بوجود خطبٍ ما فيها طوال الوقت، لدرجة أنّ المشاعر الإيجابية بدت، بالنسبة إليها في البداية، مزعجة وغريبة.

لقد استغلّت أودري بحكمةٍ ما تعلّمته عن نفسها، فكشفت لكيرك عمّا كان يراودها من مشاعر الشكّ بذاتها والكره لشخصها. وبفضل صدقها وإدراكها العاطفي، تمكّن كيرك بأن يتسلّح بالصبر والتفهّم. تطلّب الأمر بعض الوقت حتى تمكّنت أودري من أن تستبدل أفكارها المقلّلة من شأنها، بحسٍّ جديدٍ لذاتها كشخصٍ ذي قيمة، لكنّهما ثابرا، هي وكيرك، لتحقيق هذه الغاية ولم يفقدا الأمل.

الاحتياجات المختلفة تولّد تحدّيات في حلّ الخلافات

من البديهي القول إنّ الأشخاص المختلفين يحتاجون إلى أمور مختلفة للشعور بالراحة والأمان. وليست الاحتياجات مجرّد نزواتٍ، لكنّها تولّد واحداً من أخطر التحديات في العلاقات في المنزل أو في العمل.

تلعب الاحتياجات دوراً أساسياً في حياتنا للأسباب التالية:

- تتعلّق الاحتياجات بأمور تهمّك دوماً، وهي ترافقك على مرّ الأعوام.
- تدعم الاحتياجات الاستمرارية والرفاهية، إذ لا يمكن تأجيلها إلى الأبد من دون أن ينجم عن ذلك نتائج وخيمة.

- لا تكفّ الاحتياجات عن التفاقم إذا تمّ تجاهلها، فتظهر حيث لا تتوقّعها في أوقاتٍ غير ملائمة على الإطلاق أو تكون على علاقة بمسائل أخرى.
- إنّها تجارب نشعرها في جسمنا، وهي مرتبطة بأحاسيس لا يمكن تجنّبها، تولّد مصدر توتّر خطير إذا تمّ تجاهلها.
- إنّها مشحونة بالعواطف وتحتلّ مكانةً بارزةً في حياتك، وترافقك إن كانت تعجبك أم لا.

تكمن الاحتياجات المختلفة في قلب بعض الخلافات الشائعة والخطيرة التي تشهدها العلاقات، ونذكر منها الأمثلة التالية:

- كانت روزي تتفق كثيراً مع زملائها في العمل إلى أن تمّ نقلها إلى قسمٍ جديد. وهناك، طُلب منها أن تتقاسم مكتبها مع شنايا، وفجأة بدأت الأمور تتراجع. كانت روزي تحبّ أن تنعم بالهدوء أثناء العمل لكنّ شنايا كانت تستمع إلى الموسيقى طوال اليوم، ما كان يقود روزي إلى الجنون. فكان عاجزةً عن التركيز وتعاني المشاكل في إنهاء عملها. كذلك، أرادت روزي أن ترفع برودة مكيّف الهواء لأنّها غالباً ما تشعر بالحرّ الشديد، بينما كانت شنايا تشتكي من كونها تتجمّد من شدّة البرد.
- كان لترافيس عائلة كبيرة متّحدة، وكان يستمتع بزيارتها مرّة في السنة على الأقلّ. أمّا زوجته ديبي، فهي ابنة وحيدة وتحبّ أن تمضي وقتها لوحدها. يودّ ترافيس، أكثر من أيّ شيء آخر، أن ينضمّ إلى أفراد عائلته في اللقاء الذي يخطّطون له كلّ صيف، لكنّ ديبي تشعر بالانزعاج وسط هذا الحشد الهائل من الأقرباء.

- ترعرع ألكس في كنفِ عائلةٍ ما كان أفرادها ينزعجون من التنقّل في المنزل وهم يرتدون الملابس التحتيّة، كما كانوا يتشاركون الحمام نفسه في منزلهم الصغير. أمّا والده فغالباً ما كان يعانق أمه في المطبخ، وكان يسمعهما وهما يمارسان الحبّ ليلاً عبر الجدران الرقيقة. في المقابل، عاشت تانيا، زوجة ألكس، وسط عائلة تقليدية أكثر تحفّظاً. فكانت تنزعج كثيراً بتعبير ألكس العلني عن مشاعره ورغبته بممارسات جنسية غير تقليدية.
- وُلدت دورا في منزل فقير بائس لكنّها أصبحت اليوم مرتاحةً من الناحية المادية. فلها ولزوجها وظيفة ذات أجر جيد، كما أنّهما يحصلان على منافع مادية أخرى وأجر تقاعدي، لكنّ دورا تفضّل أن تدّخر المال بدل إنفاقه. في المقابل، يريد بوب الاستمتاع بالحياة إلى أقصى الحدود ويكره ما يراه في دورا بخلاً.
- ترعرع جيف في بيئة هادئة، قد يعتبرها البعض متساهلة، بينما جاءت ليا من عائلة دقيقة للغاية، وضعت أوقات حازمة لتناول الوجبات والخلود إلى النوم. وإذ أصبح لديهما عائلتهما، غدت جداول المواعيد وقواعد المنزل مسألة تسبّب الكثير من المشاكل بينهما. فعندما يتأخر جيف عن موعد العشاء، تغضب ليا، في المقابل، يشعر جيف أنّ "قواعد ليا" تؤثّر على علاقته مع أولاده.

تشهد العلاقات أيضاً خلافات تتعلّق بالحاجة إلى الأمان مقابل الحاجة إلى الاستكشاف والنمو. وكلّ شخص بحاجة إلى من يفهمه، ويهتمّ به، ويدعمه، لكنّ الطريقة التي تتمّ الاستجابة فيها إلى هذه الاحتياجات، قد تختلف بشكلٍ كبير.

يُبرهن عن هذا المبدأ عادةً في بيئة العمل من خلال الحاجة إلى الأمان وإمكانية توقّع الأمور، مقابل الحاجة إلى الحريّة في استكشاف الأفكار الجديدة والمخاطرة. لكن، لا يمكننا أن ننكر أنّ هذه الاحتياجات تلعب دوراً مهماً في نجاح معظم الأعمال على المدى البعيد، وهي تستحقّ الاحترام ولا بدّ من أخذها بعين الاعتبار.

كيف تساعد مهارات التواصل على حلّ الاحتياجات المسبّبة للخلافات

إنّ فهمك لاحتياجاتك الخاصة من شأنه أن يساعدك على التواصل بشكلٍ أفضل مع الآخرين. فالراشدون الذين يبتعدون عن أحاسيسهم ويشعرون بالتوتّر الشديد لدرجة أنّهم يعجزون عن التنبّه لبعض مشاعرهم، لن يتمكّنوا من فهم احتياجاتهم الخاصة. كذلك، يواجهون صعوبة في نقل مشاعرهم وأحاسيسهم إلى الآخرين وفهم ما يزعجهم فعلاً. على سبيل المثال، يتجادل بعض الأزواج بشأن اختلافات تافهة ـ كيف تعلّق المنشفة، أو كيف يمشّط شعره ـ، بدل أن يتناقشا في الأمور التي تزعجهم بحقّ.

إنّ قدراتك على التحكّم بالتوتّر واختبار مشاعرك والتعبير عنها من دون خوف، تمكّنك من معرفة ما تريده بالفعل، وما يريده الآخرون على حدٍّ سواء. تساعدك مهارات التواصل هذه على حلّ الخلافات الناجمة عن احتياجات الأشخاص المتناقضة، بأمان.

ويعتمد الاستعمال الناجح للمطرقة في حلّ الخلافات، على القدرة على:

- التحكّم بالتوتّر - كن متيقظاً وهادئاً
- إدراك المشاعر التي تدلّ على الاحتياجات
- إدراج الاختلافات التي تظهر عند الآخرين واحترامها

فلنلقِ نظرةً أخرى على الأمثلة السابقة من خلال عدسة الذكاء العاطفي الذي يمكنه تحديد الاحتياجات والتعبير عنها:

- تعاني كلّ من روزي وشنايا مشاكل في تقاسم المكتب نفسه. فإذا أقرّت كلّ منهما بشرعية احتياجاتها واحتياجات الأخرى، توجد إمكانيات غير محدودة لاستعمال المطرقة في حلّ الخلافات. فيمكن مثلاً أن تستعمل شنايا سمّاعة رأس للاستماع إلى الموسيقى، أو يمكنها أن ترى ما إذا كانت أنواع الموسيقى الأخرى أقل إزعاجاً بالنسبة إلى زميلتها الجديدة. في المقابل، يمكن لروزي أن تحضر مروحة صغيرة لتشعر بالراحة، بحيث لا تُضطر إلى تبريد الغرفة إلى هذه الدرجة، أو يمكنها أن تقدّم لشنايا وشاحاً جميلاً أو جهاز تدفئة صغير، كهدية مفيدة لعقد هدنة بينهما.

- يعجز ترافيس وديبي عن التوصّل إلى قرار بشأن كيفية إمضاء عطلتهما، وقد يؤدي هذا الأمر إلى شحن المزيد من العواطف في خلافهما، مع احتمال ظهور مشاعر مؤلمة. كما قد يحصل انشقاق كبير في علاقتهما، إذا أساء ترافيس فهم حاجة ديبي إلى الهدوء والخصوصية، وافترض أنّها لا تحبّ عائلته. لحسن الحظ، لم يحاول ترافيس أن ينتقد ديبي عندما أخبرته بأنّ عائلته تُشعرها بعدم الراحة، بل تقبّل ما قالته وحاول التوصّل إلى تسوية. فوافق على إمضاء أسبوع واحد من عطلتهما التي تدوم أسبوعين في مكانٍ ما لوحدهما، آملاً

أن نتعلّم مع الوقت أن تستمتع بالفوضى الناجمة عن العائلة الكبيرة.

- حلّ الكس وتانيا خلافاتهما عبر التحدّث بصراحةٍ عن مستويات راحتهما المختلفة من حيث التعبير عن المشاعر الحميمية بشكلٍ علني. تفهم تانيا أنّ طريقته في التعبير عن عواطفه تخيفها وتزعجها، على الرغم من حبّها الكبير له. لكنّها تفهم أيضاً أنه بحاجة إلى أن يعرف كم تحبّه. وانطلاقاً من هذا التواصل، وُلدت مطرقة مفيدة ساعدت كلّ من تانيا والكس على التوصّل إلى وسائل للتعبير عن حبّهما والتقرّب من بعضهما بطريقة ممتعة بالنسبة إلى كليهما.
- تمكّن بوب ودورا من حلّ اختلافاتهما في مسألة المال عبر مشاطرة مشاعرهما حول هذا الموضوع بهدوء. تفاجأت دورا عندما علمت أنّ بوب يربط أيضاً المال بالأمان لكنّه أراد أيضاً أن يستمتع بالمال الذي كسبه بعد سنوات من الحرمان عاشها في طفولته. إنّ هذه الحاجة الأخرى لدى بوب، أثّرت كثيراً على دورا التي كانت تجهل أنّه ترعرع في الفقر. والآن، بدل أن ينتقدا بعضهما البعض ويتّهم أحدهما الآخر "بالبخل" أو "الإسراف"، توصّلا إلى حلول جعلتهما يشعران بالأمان والراحة.
- لقد واجه جيف وليا أوقاتاً عصيبةً في حلّ خلافاتهما حول طريقة تربية الأولاد، إذ لكلٍّ منهما كمٌّ هائلٌ من المشاعر المرتبطة بذكريات طفولته. لكنّ جهودهما لحلّ خلافاتهما، أدّت إلى تقريبهما أكثر فأكثر من بعضهما البعض. فنقل كلٌّ منهما مشاعره للآخر بصدق واستمع إلى مشاعر الآخر وما

يهمّه بفضل الذكاء العاطفي. وهكذا، أصبحا مستعدين للتسوية وتوصّلا إلى حلول إبداعية استجابت إلى احتياجات كلٍّ منهما.

إنّ عدم تفهّم الاحتياجات المختلفة لدى الأشخاص في العلاقات الشخصية، قد يؤدي إلى ابتعاد، وجدال، وانفصال. في المقابل، غالباً ما تكمن الاحتياجات المختلفة في بيئة العمل في قلب معظم النقاشات المرّة. وإنّ الاقرار بشرعية الاحتياجات المختلفة والرغبة في إظهارها للعيان في بيئة من التفهّم المتعاطف، يولّدان فرصاً لحلّ المشاكل بطريقة إبداعية، وبناء المجموعات، وتحسين العلاقات.

متى لا يُنصح بمحاولة حلّ الخلاف

مع أنّ حلّ الخلاف يُعتبر أمراً مفيداً بالنسبة إلى معظم العلاقات، يبقى غير مفيد بالنسبة إلى بعضهما. ولا يُنصح باستعمال المطرقة في كلّ مواقف الخلافات. فمن الممكن أن تتواجه مع شخص يهدّد استمراريتك بدل أن يرعاها ويدعمها. وعندما يصبح الخطر بالتعرّض لأذى جسدي أو عاطفي أمراً واقعياً وحاضراً بقوّة، تصبح الحماية والسلامة أهمّ من حلّ الخلاف. طالما أنّ خطر التعرّض للأذى قائم، فهو سيقضي على كلّ محاولات حلّ الخلاف.

لتقرّر ما إذا كنت آمناً من الناحتين العاطفية أو الجسدية، تنبّه إلى الأمور التالية في علاقتك:

- هل سلامتك الجسدية مهدّدة بالخطر؟
- هل تشعر بالخوف؟

- هل تتعرّض للإرهاق الفكري أو العاطفي أو للتعدّي الجسدي؟
- هل تراجع حسّك تجاه ذاتك في العلاقة؟
- هل تخجل بالمعاملة التي تلقاها؟
- هل الشخص الذي تصلك به علاقة، عاجز عن تحمّل مسؤولية تصرّفه المؤذي؟
- هل الشخص الذي تصلك به علاقة، يعاني مشكلة إدمان على الكحول أو المخدرات؟

إذا أجبت بالإيجاب على أيّ من الأسئلة السابقة، قد تحتاج إلى المساعدة قبل التركيز على حلّ الخلافات. تكلّم مع صديق تثق به، أو رجل دين، أو معالج نفسي، وضع خطّةً تضمن راحتك وسلامتك. واعلم أنّه من المستحيل حلّ الخلاف في بيئة لا يشعر فيها الأشخاص المعنيون بالأمان. للحصول على المزيد من المعلومات حول العنف المنزلي، يُرجى الاتصال بالجمعيات التي تُعنى بهذا الموضوع أو زيارة الموقع helpguide.com على الإنترنت. إذا احتجت إلى المساعدة الفورية، اتصل برقم الطوارئ.

لحسن الحظ، يمكننا حلّ الخلافات عندما لا نشعر بالخطر والتهديد، لكنّ هذا الأمر يتطلّب مهارات التواصل المرتبطة بالذكاء العاطفي. يخبرك الفصل التالي المزيد عن هذه المهارات والممارسات التي تحقّق حلولاً مرضية للطرفين في الخلافات التي لا يمكن أن نتجنّب ظهورها في حياتنا.

12

استراتيجيات تحويل الغضب إلى بهجة

ما يدعو إلى السخرية هو أنّ الخلافات تمدّنا بالفرص الفضلى لتحسين العلاقات. فعندما ينتهي الخلاف بحلّ، يحفّز نمو دماغنا ويدعم أمننا وثقتنا. فمن خلال تعلّم كيفية تحمّل المطرقة وتجنّب المبالغة في ردّة الفعل أو المبالغة في الهدوء في المواقف المشحونة عاطفياً، نتحكّم بعواطفنا وبقدرتنا على أن نكون صادقين مع نفسنا ومع العلاقات التي نهتمّ لأمرها.

إنّ الخلاف أو مجرّد إدراكه (وهو أمر قد يكون حقيقياً بقدر الخلاف بحدّ ذاته)، يحمل شحنة عاطفية قوية. فيبدو أكبر وأكثر رهبةً وتهديداً من معظم الاختلافات، لأنّه غالباً ما يشتمل على عنصر خطر حقيقيّ أو مضمّن، إلى جانب الاحتياجات المختلفة التي يعالجها. ومع أنّ الخلاف يتطلّب جهداً للتفاوض، فهو جدير بالمحاولة وبالجهود التي نبذلها، لأنّ حلّ الخلاف يكافئنا بعلاقات أقوى وأكثر مرونةً.

لماذا تُشعرك الخلافات أحياناً بالتهديد؟ إنّ أدراكك للخطر الناجم عن الخلاف في العلاقات المهمة، يُسْتَمدُّ من ذكريات الطفولة

ومراحلها المبكرة. فإذا كانت تجاربك الأولى مع الخلاف في العلاقات، مخيفة ومؤلمة، قد تتوقّع أن تنتهي كلّ الخلافات التي تواجهها اليوم بطريقة سيئة. ويمكن للذكريات المؤلمة أن تولّد نظرةً معيّنة بشأن الخلافات في العلاقات، ترى فيها أمراً مذلاً، ومحبطاً، وخطيراً، ومخيفاً. بالإضافة إلى ذلك، إن كانت تجاربك المبكرة قد جعلتك تشعر بأنّك فقدت زمام الأمور في علاقاتك المبكرة، فقد تسبّب لك الخلافات التي تختبرها اليوم صدمةً نفسية قويّة.

إنّ الخلافات التي يعتبرها المرء مهدّدة أو مزعجة، من شأنها أن تولّد الصراع، أو الهروب، أو تؤدي إلى ردود فعل جامدة، ما يعطّل الذكاء العاطفي وأيّ محاولات لحلّ الخلاف. عندما يشعر أحد الأشخاص في العلاقة أو الطرفين معاً بعدم الأمان وبفقدان السيطرة على زمام الأمور، يتعاظم احتمال تصعيد سوء التفاهم بينهما وتحوّله إلى خلاف. ويحصل هذا الأمر بالتأكيد عندما يفتقر الطرفان إلى مهارات التجاوب بطريقة ذكيّة عاطفياً.

يمكن لسوء التفاهم أن يتحوّل إلى خلاف في العلاقات الشخصية كما في العلاقات المهنية على حدٍّ سواء. فيمكن أن يبدأ زميلان في العمل علاقتهما كصديقين وينتهي بهما الأمر بالابتعاد عندما تسيطر توقّعات مخيفة على أحدهما أو على كليهما.

جيل: المرأة التي كسبت المعارك وخسرت الحرب

كان جيل وبيتر صديقين جيدين وزميلين يحترمان بعضهما البعض، قبل أن تُعيَّن جيل مديرةً تنفيذيةً عليا ورئيسةً لمجلس الإدارة. كان

بيتر، بصفته عضواً في المجلس، قد صوّت لها بحماسةٍ إذ يعتبرها تتمتّع بالذكاء والخبرة اللازمين لهذا المنصب، هذا إلى جانب اعجابه الكبير بها. لكن، ما إن بدآ بالعمل معاً حتى تبدّل الأمور.

مع أنّ جيل كانت موهوبةً جداً وذات قدرة عالية، كانت أيضاً تفتقر إلى الصبر وغير معتادة على العمل مع أشخاص أقوياء لهم أفكارهم الخاصة حول كيفية إتمام الأمور. ثم أنّ جيل نادراً ما كانت تدعو الآخرين إلى الانضمام إليها في عملية اتخاذ القرارات، كونها كانت تعمل بعفوية وسرعة. وكنتيجةٍ لذلك، قامت بتهميش أعضاء المجلس إذ كانت تتّخذ القرارات لوحدها، علماً أنّها اتخذت قرارات كثيرة ممتازة.

في مرحلة معيّنة، طلبت جيل من بيتر أن يكفّ عن التجادل مع موظّف منزعج، ولم يكن هذا طلب غير منطقي. لكنّ طريقة قيامها بذلك علناً جعل بيتر يشعر وكأنّ جيل كانت تحاول التحكّم به. فتجلّت ردّة فعله في التعبير عن غضبه وسخطه وسط اجتماع لمجلس الإدارة. تسبّب غضب بيتر بألم كبير لجيل، ما أعاد إليها ذكريات طفولتها عندما كان والدها ينفجر غضباً، فاختارت الغضب أيضاً كردّة فعلٍ دفاعية. وهكذا، تحوّلت اجتماعات مجلس الإدارة منذ ذلك الحين إلى مناسبة ليصرخا على بعضهما البعض بينما كان أعضاء المجلس يراقبانهما في جوٍّ من الرعب وعدم الموافقة. بعد فترة قصيرة، عُرض على جيل بيع كافة أسهمها في الشركة وأُجبرت على التخلّي عن منصبها، بينما استقال بيتر في وقتٍ لاحقٍ لشدّة شعوره بالعار. إنّها نهاية حزينة لما كان من الممكن أن يتحوّل إلى علاقة عمل رائعة.

متى لا يبدو الخلاف كتهديد؟

إنّ احتمال النظر إلى الخلاف على أنّه تهديد، أقلّ بكثير عندما يكون للشخص ذكريات بالشعور بالأمان في طفولته وصغره - حتى في المواقف الشديدة التوتّر. فإذا تركتك ذكريات المشاجرات، مع شعور بالأمل، واجهت التحديات الجديدة بانفتاحٍ وشغف. وهكذا، ستبدو لك الأحداث التي قد تؤدي إلى خلافٍ، وكأنها مغامرة بدل أن تكون شيئاً خطيراً. عندما لا تشعر بأيّ تهديد، ترى في الخلافات عامةً مجرّد سوء تفاهم يمكن حلّه بكلّ بساطة.

إليوت، شاب رفض التخلّي عن صوره

نادراً ما يدخل إليوت في شجارٍ مع الآخرين، لكن إن حصل ذلك، واجه الموقف بشجاعة فائقة. لقد دُعي إليوت، كمشاركٍ في بعثةٍ للسلام، بالقيام بجولة في الاتحاد السوفييتي السابق في العام 1983 بينما كانت الحر بالباردة في أوجها. كان السفر في روسيا أمراً صعباً في ذلك الوقت وقد اشتمل على التعرّض للتفتيش المستمرّ من قبل الشرطة السوفييتية واستجواب سياسي من قبل الضباط. لكنّ الشعب الروسي كان مضيافاً ومحباً. وهكذا، دُعي إليوت إلى أحد المنازل الروسية وقُدّم له عشاءٌ غنيّ مع أنّه كان على يقين بأنّ موارد العائلة المالية كانت شحيحة. وكانت الصور التي التقطها في ذلك المساء لثلاثة أجيال تعيش في شقة واحدة صغيرة، غايةً في القيمة بالنسبة إليه.

في اليوم التالي، قرّر إليوت أن يرتاح في الفندق بدل أن ينضمّ إلى سائر أفراد البعثة في جولة ميدانية. وفي وقتٍ لاحقٍ من ذلك اليوم، قام بنزهةٍ سيراً على الأقدام في ذلك الحيّ وقد أخذ معه

الكاميرا. بعد أن التقط صور ولدٍ صغير يركب درّاجةً حمراء، اختفى الولد وسط صفٍ طويل من الناس. على الفور، بدأ الحشد يشتكي بشدّة بشأن الصورة التي التقطها إليوت للولد الصغير. على أثر هذه الجلبة، تذكّر إليوت أنّه قد طُلب منه صراحةً بألّا يصوّر الناس واقفين في صفّ، كما أنّه شهد حادثة تعرّض لها مبعوثين آخرين جُرّدا من فيلم الصور الذي كانا يصوّرانه وتمّ تعريضه للضوء.

وفي غمضة عين، وجد إليوت نفسه وسط شرطيين ضخمي الجثّة، طلبا منه بلغة إنكليزية ضعيفة، أن يسلّمهما الكاميرا ـ وهو أمر لم يشأ إليوت أن يقوم به إلّا إذا اضطر له. فابتسم بلطف واعتذر وأدخل الكاميرا والفيلم القيّم في حقيبة الظهر التي كان يحملها بيده وادّعى أنّه لم يفهم كلامهما. استمرّ هذا التبادل لبضع دقائق بينما حاول أحد الشرطيين أن يتصل بمركز الشرطة، من دون أن ينجح بذلك. ثم طلب أحد الشرطيين من إليوت مستعملاً لغة الإشارات أن يرافقهما إلى مركز الشرطة الذي كان يبعد بضعة أميال عن المكان. وهناك، انتقل من مجموعة إلى أخرى، كلّ واحدةٍ منها تضمّ ضباطاً برُتبٍ أعلى من السابقة. وأخيراً، أُجري اتصال بشخصٍ بدا وكأنه الضابط الأعلى، ولم يتمكّن إليوت من أن يفهم سوى كلمتين من المحادثة، هما: "أميركي" و"كاميرا". في نهاية الاتصال، نظر إليه الرجال، وابتسموا، وأشاروا له بالرحيل.

عندما وصف إليوت ما جرى لسائر أعضاء البعثة، سألوه لماذا لم يسلّم الفيلم على الفور، فأجاب: "لو هدّدوني لكنت سلّمتهم الفيلم. لو طلبوا مني ذلك بعدائية أو حاولوا أن يلجؤوا إلى الضرب، لكنت استسلمت. لكنّ هذا الأمر لم يحصل، لذلك ثابرت وأصرّيت على موقفي."

تنمية القدرة على حلّ الخلافات

يتجاوب الأشخاص بطريقة مختلفة أمام الخلافات، ويعتمد ذلك على ما يتوقّعون اختباره. فإذا توقّعنا الألم والذلّ، واجهنا الموقف بخوف وتردّد. أمّا عندما تكون توقّعاتنا إيجابية، يستحيل الموقف نفسه فرصةً لتحسين علاقاتنا. يفسّر هذا الأمر لماذا كانت ردّة فعل إليوت أمام موقف مهدّد، مختلفة إلى هذا الحدّ عن ردّة فعل جيل... لكنّه لا يفسّر السبب الذي دفع إليوت إلى التصرّف بهذه الطريقة.

هناك سببان محتملان قد يفسّران ردّة فعل إليوت: الأول، هو أنّه ترعرع في كنف عائلةٍ كانت تنهي الخلافات حبيّاً بدل أن تحوّلها إلى أحداث مرعبة كما هي الحال بالنسبة إلى جيل. أمّا السبب الثاني، فهو أنّ إليوت تعلّم كيف يتصرّف بهدوء، وودّ، ومن دون خوف، لأنّه تعلّم في سنّ الرشد مهارات التواصل الذكي عاطفياً التي تمكّنه من القيام بما يلي:

- التخفيف من مستوى توتّره بسرعة
- اختبار مشاعره الحادّة والتحكّم بها
- التعرّف إلى التواصل اللاكلامي وممارسته
- مواجهة التحديّات بحسٍّ من الكفاءة

تشكّل هذه المهارات الأربع، مع بعضها البعض، مهارةً خامسةً أعظم من مجموع أجزائها، ألا وهي: القدرة على التحكّم بالخلاف وحلّه بطرقٍ تبني الثقة وتعزّزها. ففي المواقف التي قد تبدو مهدِّدة، تمنحك هذه المهارة القوّة للقيام بما يلي:

- **البقاء مركّزاً على الحاضر.** إنّ التركيز على الحاضر، من دون التأثّر بمخاوف الماضي، يفتح أمامك إمكانيات جديدة

لحلّ الخلافات الحاضرة والماضية على حدٍّ سواء. فالوقت يبدّل طريقة تفكير الأشخاص، وشعورهم، وتصرّفهم. عندما تكون متوفّراً وحاضراً من الناحية العاطفية، وغير متمسّك بالجراح القديمة والكره السابق، يمكنك إعادة تنظيم واقع موقفٍ حاليّ، والنظر إليه كفرصةٍ جديدة للتخلّص من المشاعر السابقة بشأن الخلافات. كما يمكنك أن تستغلّ هذه الفرص لتعيد إحياء العلاقات التي كانت محبّبة إلى قلبك لكنّك فقدتها، وتبثّ فيها الحيوية.

- **اختيار حججك.** إنّ تنمية المهارات التي تجعلك بارعاً في التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً، تتطلّب بعض الوقت، ولا يمكن تحقيقها من خلال العمليات الإلكترونية السريعة. فعليك أن تفكّر بما يستحق الجدال وما لا يستحقه لأنّ الجدال يتطلّب الوقت والطاقة. ربما لا تريد أن تتخلى عن موقف ركن السيارة إذا عثرت عليه بعد أن قمت بثلاث جولات حول الشارع لتجد مكاناً تركن فيه سيارتك. لكن، إن توفّرت عشرات المواقف في مبنى مخصّص لركن السيارات، فإنّ الجدال بشأن موقفٍ للسيارة لا يستحقّ العناء.
- **المسامحة.** يسهل عليك أن تكون متعاطفاً ومسامحاً إذا لم تشعر بالتهديد، وأخذت الوقت اللازم للاستماع والفهم. لكن، تصعب عليك المسامحة والنسيان إلى حدٍّ كبير عندما تتعرّض باستمرار إلى الأذى. فعملية المسامحة تبدأ بتقدير ما إذا كان الألم مستمراً في الحاضر. فإذا كان كذلك، تقع على عاتقك مهمّة حماية نفسك من الأذى. ويكمن الحلّ في تحرير رغبة العقاب، التي لا يمكنها أبداً أن تعوّض عن

خسارتك، ولا تضيف سوى المزيد من الأذى عبر تجريد حياتك من الطاقة أكثر فأكثر.

- **إنهاء الخلافات التي لا يمكن حلّها.** إنّ استمرارية الجدال تتطلّب شخصين. وهنا أكرّر مجدداً ما سبق أن قلته: إذا لم يكن لديك أيّ سبب واقعي يدفعك إلى الخوف من الشخص التي تتجادل معه، تكون قادراً على الابتعاد عن الخلاف إذا اخترت ذلك. غير أنّ قدرتك على القيام بذلك، تعتمد أساساً على قدرتك على فهم شكوى الشخص الآخر من دون أن تصبح دفاعياً. فللقصة دائماً وجهان، ثمّ إنّ القدرة على رؤية وجهة نظر الشخص الآخر بالإضافة إلى وجهة نظرك الخاصة، تزيل ميلك لأن تصبح متحيّزاً لنفسك أو تبرّر أفعالك، ما يمكّنك من الابتعاد عن الخلاف من دون أن يستنفد كلّ قواك.

التخفيف من التوتّر يؤدي إلى حلّ الخلاف

تساعد المهارات الأولية على تحويل الخلافات المحتملة إلى فرص. فالمهارات الأولية للتخفيف من التوتّر وإدارة العواطف، تلعب دوراً أساسياً في حلّ الخلافات عبر تمهيد الطريق للاستعمال الفعّال لحسّ الفكاهة والتواصل اللاكلامي. كما أنّها تُعلِم بالجزء الأهمّ في حلّ الخلاف والذي يشتمل على إدراكنا لعواطفنا واحتياجاتنا الشخصية، بالإضافة إلى عواطف الآخرين واحتياجاتهم الخاصة. لقد تحدّثنا عن هذه المهارات التي تُعتبر أساسية في عملية التعلّق، في النصف الأوّل من هذا الكتاب. ولولا هذه المهارات، لفقدنا كلّ قدرة على تحويل التجارب ذات التهديد المحتمل والتحديات الكثيرة، إلى فرصٍ للنموّ والتطوّر.

تجدر الإشارة إلى أنّ الانزعاج الناجم عن مواجهةٍ غير متوقّعة مع شخصٍ نهتمّ لأمره، يكفي ليولّد التوتّر لدى معظم الأشخاص. فإذا تركنا المشاعر تسيطر علينا، بقي الخلاف على الأرجح عالقاً، ولن يكون للعلاقة سوى فرصة ضئيلة بأن تنتقل إلى موقع أفضل من الموقع الذي بدأت فيه.

عندما يُزعجك أحدهم، اطرح على نفسك السؤال التالي: "هل أشعر بالتهديد؟". إذا كان الجواب نعم، قد تريد أن تقدّر مستوى توتّرك قبل أن تفعل أيّ شيء آخر. هل تشعر بردّة فعل مبالغ بها تميل إلى الجدال، أم تسيطر عليك حالة من التيقّظ القلق تدلّ على ردّة فعل جامدة؟ تشير كلّ ردود الفعل هذه إلى أنّ المشاعر تغمرك، ما قد يعيق قدرتك على التفكير أو التصرّف بأفضل ما أمكنك.

إليك تمرين مختصر يساعدك على تقدير مستوى توتّرك بسرعة في بداية كلّ مواجهة.

تمرين: هل ستسيطر الصدمة على ردّة فعلي تجاه هذه المواجهة؟

يمكن كتابة هذه الأسئلة على ملصقات صغيرة ووضعها على مكتبك، أو في سيارتك، أو في أرجاء المنزل، أو في أيّ مكان قد تحتاج فيه إلى ما يذكّرك بأن تكون أكثر إدراكاً لردود فعلك في المواقف الصعبة.

- المحاربة: هل أدوس بقدمي على دوّاسة الوقود؟ هل أشعر بالغضب أكثر ممّا يتحمّل الموقف؟

- الهروب: هل أدوس بقدمي على الفرامل؟ هل أبتعد عن الواقع؟ هل أشعر أنّني تائه؟
- الجمود: هل أدوس بقدمي على دوّاسة الوقود والفرامل في الوقت نفسه؟ هل أشعر بالجمود والشلل والغضب؟
- هل أشعر بالتهديد؟ هل أتوقّع أن أتعرّض للعقاب، أو الأذى، أو الإهانة بشكلٍ من الأشكال؟
- هل أشعر أنّني أفقد السيطرة على نفسي؟ هل أشعر أنّني عاجز عن تحديد حالتي بفعالية أو الدفاع عن نفسي؟

إذا أجبت بالإيجاب على أيٍّ من هذه الأسئلة، خذ بعض الوقت لتشعر بتوتّر أقلّ. فإذا كنت متوتّراً، يمكنك أن تقوم بأمورٍ بسيطة لتهدّئ نفسك، كأن تأخذ نفساً عميقاً عدّة مرّات متتالية، أو أن تربّت برفقٍ بواسطة أطراف أصابعك على رأسك لتستعيد توازنك. كما يمكنك أن تستفيد من أساليب التفهّم والتمرّن في الفصلين 3 و4 لتهدّئ نفسك على الفور وتستعيد تركيزك. عبر التخفيف من توترك، لن تخفّف من ذعرك فحسب بل ستصبح أكثر إدراكاً لمشاعرك واحتياجاتك.

جانيت: المرأة التي كانت تخشى مواجهة أمّها

كانت جانيت والدة لصبي في الشهر العاشر من عمره وفتاة في السنة الثلاثة من عمرها عندما تمّ تشخيص إصابتها بسرطان الثدي. كانت جانيت مصرّة على أن تقوم بأيّ شيء لإطالة حياتها، فخضعت لعلاج نفسي إذ شكّت بأنّ التوتّر لعب دوراً كبيراً في مرضها. لكنّها غالباً ما كانت تجد نفسها غاضبة ومنزعجة، على

الرغم من علاقتها المقرّبة مع زوجها، وأصدقائها، وعائلتها، والدعم الذي كانت تلقاه منهم.

وبينما كانت جانيت تستكشف علاقاتها بتفاصيلها، لاحظ طبيبها النفسي وجود شقٍّ كلّما تحدّثت عن أمّها. لقد أكّدت جانيت أنّها تلقى الكثير من الدعم من أمّها لا سيما في هذه المرحلة بينما كانت تتلقى العلاج الكيميائي. وكانت تقدّر مساعدة أمّها لها في رعاية الأولاد والاهتمام بالمنزل. كانت جانيت تتحدث بحبٍّ عن أمّها غرايس، لكنّ لغة جسمها وطريقة تنفّسها كانتا تتبدّلان، بينما يتصلّب فكّها، ويرتفع كتفاها، وتعلو نبرة صوتها، ويصبح تنفّسها بطيئاً. بعد أن لاحظ الطبيب النفسي هذه التغييرات، طلب من جانيت أن تتوقّف للحظة وتأخذ نفساً عميقاً متكرّراً قبل أن تتابع، ثم سألها أن تصف المشاعر التي تراودها عندما تتحدّث عن أمّها.

فأجابته جانيت بنبرة صوت متفاجئة قائلةً: "أعتقد أنّني أشعر بالتوتّر."

فسألها الطبيب بعد أن طلب منها أن تأخذ نفساً عميقاً عدّة مرّات متتالية قبل أن تجيب على سؤاله: "ما الذي تشعرين به من الناحية العاطفية؟"

"ربما أشعر قليلاً بالغضب. لكن، لماذا قد أغضب من أمي؟"

فأجابها الطبيب: "لا أدري، لكن قليلين هم الأشخاص الذين لا يعانون أيّ عيوبٍ على الإطلاق."

أخذت جانيت بعض الوقت لتتأكّد من أنّها مسترخية تماماً، حتى تمكّنت من تحديد مشاعرها المزعجة حيال علاقتها بأمها: "أنا

امرأة راشدة، لي ولدان، ولا أريد أن يملي عليّ أحد كيف أدير زواجي، وأولادي، وعائلتي."

بعدئذٍ، قرّرت جانيت أن تبوح لأمّها بمشاعرها وأن تطلب منها إجراء بعض التغييرات في علاقتهما، إذا أرادت أن تتخلّص من عبء التوتّر الذي يسبّبه تدخّل أمها. لكنّها كانت ترتعب لمجرّد التفكير بذلك، إذ كانت أكيدة أنّ ما تريد قوله سيزعج أمها التي تكنّ لها كلّ الحب وتحتاج إليها في هذه المرحلة من حياتها. وهكذا، لجأت إلى تقنيات التهدئة التي تعلّمتها في جلسات العلاج قبل أن تتحدّث مع أمها. لقد ساعدتها هذه التقنيات على البقاء متصلة بمشاعرها وحاجتها إلى نوعٍ مختلف من العلاقات. فعبّرت لأمها بالكامل عن طبيعة شعورها وكانت تتوقّف مراراً وتكراراً لتتأكد من أنّها غير متوترة.

مع أنّ غرايس تفاجأت بالأمر، فقد استمعت إلى ابنتها ووعدتها بأن تحتفظ بآرائها في المستقبل. صحيح أن غرايس عاجزة عن تغيير عاداتٍ رافقتها طيلة حياتها، لكنّ جانيت لم تكترث لهذا الأمر لأنها أصبحت الآن تشعر بالراحة في التعبير عن مشاعرها كلّما شعرت بالانزعاج. في النهاية، ازداد حبّها لأمها، ليس لأنّ هذه الأخيرة استمعت إلى ابنتها عندما صعب عليها ذلك فحسب، لكن أيضاً لأنّ قمع جانيت لمشاعرها سبب لها التوتّر واستنفد كلّ قواها.

التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً، يبني الثقة

عندما نكون مسيطرين على التوتّر، نصبح أكثر إدراكاً لاحتياجاتنا العاطفية ونتمكّن من الوصول بشكلٍ أفضل إلى

أساليب التواصل اللاكلامي التي تُعتبر أدوات قويّة لحلّ الخلافات بطرق تبني الثقة.

إنّ الكلمات التي تُقال في لحظةٍ من الغضب، نادراً ما تنقل المسائل الحقيقية في الخلاف. كذلك، فإنّ الحديث في المواجهات المحتدمة، يلعب على الأرجح دوراً وقائياً وليس تواصلياً. في المقابل، فإنّ التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً يمكنه أن يعبّر أكثر بكثير من الكلمات الجارحة التي تصدر في المواقف المشحونة عاطفياً. قد يكون لعدم إتقان إليوت للغة الروسية، منفعة في مواجهته للشرطيَّين الروسيَّين، إذ أجبره على التنبّه إلى إشاراتهما اللاكلامية. فلو التقط بعض الإشارات العدائية في تعابير وجهيهما، أو نبرة صوتيهما، أو حركاتهما، أو لغة جسديهما، لما شعر بالأمان نفسه في تحدّي أمرهما بتسليم الكاميرا. وعلى الرغم من أنّ الخلاف مع شخص غريب قد يكون أقلّ تهديداً من الخلاف مع شخص تعرفه جيداً، لحسن الحظ أنّ مهارات التواصل اللاكلامي تنفع أكثر بعد مع الأشخاص الذين نهتمّ لأمرهم.

تريش وأندريا: وجهاً لوجه

كانت تريش وأندريا تنعمان بعلاقة جيدة كشريكتين في العمل إلى أن بدأت أندريا تشعر وكأنها تحوّلت إلى الضحية نتيجةً للوقت الطويل الذي اضطرت إلى تخصيصه لأحد المشاريع. بعد أن عجزت عن التحكّم بمشاعرها لمجرّد التفكير بما ينتظرها، أرسلت رسالةً إلكترونية إلى تريش تطالبها بها بحصّة أكبر من الأرباح. صُدمت تريش بهذه الرسالة وبالطريقة المؤذية التي أُرسلت بها. وبدل أن تدع مشاعر الألم وخيبة الأمل تسيطر عليها، ذكّرت نفسها

أنّهما صديقتين مقرّبتين وأنّها لا تفهم ما الذي يزعج أندريا إلى هذه الدرجة. حدّدت تريش موعداً لمناقشة المسألة مع أندريا في مكانٍ مريحٍ سهّل التواصل بينهما.

عندما التقت المرأتان، كانت تريش هادئة ومهتمةً بصدقٍ لمعرفة سبب غضب أندريا. شعرت أندريا بالراحة والاسترخاء في هذه المواجهة إذ كانت تريش تُبدي لها الاهتمام الصادق، وكانت قادرة على إخبارها بأنّ المشروع قد كبر كثيراً لدرجة أنّها أصبحت عاجزة عن استلامه لوحدها. اطمأنت أندريا نتيجةً للدعم الذي لقيته من تريش وعلى أثر التفاعل الذي حصل بينهما، إذ راحتا تناقشان الحلول الممكنة التي ستسمح لأندريا بأن تتابع عملها على المشروع. وانتهت المناقشة وقد شعرت كلاهما بحماسة أكبر حيال العمل معاً وبتقدير أكبر تجاه بعضهما البعض.

إشارات التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً تساعد على حلّ الخلاف

غالباً ما يكون التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً مسؤولاً عن النجاح في حلّ الخلاف أو فشله. عندما يصدر عن شخصٍ ما انطباع يوحي بأنّه غاضب أو دفاعي، يولّد هذا الأمر ردّة فعل دفاعية لدى الشخص الآخر. فالفكّ المتصلّب، والخطوط المشدودة حول العينين، والكتفان المرفوعان قد يدعوان إلى الخوف والمعارضة. وعندئذٍ، لن يكون للكلام الطاقة الأكبر في تبديل الأمور في المواقف المشحونة عاطفياً، بل للتواصل اللاكلامي. وهكذا، يمكن حلّ الخلافات بسرعة وسهولة أكبر، من خلال إزالة التوتّر والتركيز على قراءة الإشارات التي ترسلها إلى الآخرين أو التي يرسلها الآخرون إليك.

إليك بعض الأسئلة التي يمكنك أن تطرحها على نفسك بشأن التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً، عندما تواجه خلافاً ما:

- هل تتوافق الكلمات التي تُقال مع الإشارات اللاكلامية ولغة الجسم التي يتمّ التعبير عنها؟ هل يبدو الشخص الذي أواجهه أكثر أو أقلّ انزعاجاً ممّا يدلّ عليه كلامه؟
- هل أشعر أنّ الكلمات التي تُقال صادقةً أو أنّها محاولة للسيطرة؟ فالأشخاص الخائفون يبدّلون وقفتهم أكثر من الأشخاص غير الخائفين.
- هل ألاحظ شيئاً من الخوف أو الدفاعية في الإشارات اللاكلامية التي أسمعها، وأراها، وأشعر بها؟ مثلاً، هل يرفض الشخص الآخر أن يتواصل معي بالعينين؟
- كم أنا متناغمٌ مع ما أقوله؟ هل ما أقوله ينقل فعلاً ما أشعر به؟ هل أطلب ما أحتاج إليه؟

الاستماع هو القلب الشافي لحلّ الخلافات

يُعتبر الاستماع الفنّ الحقيقي في العلاقات الديبلوماسية والمفاوضات لأنّ الكلمات التي يستعملها الأشخاص وسط انزعاجهم نادراً ما تنقل المسائل والاحتياجات الكامنة في قلب مشاكلهم. بيد أن المستمع البارع ينتظر ليرى كيف يتلاءم الكلام الذي يُقال مع التواصل اللاكلامي. عندما نستمع إلى ما يشعر به الآخر ويقوله، نتصل بعمقٍ أكبر مع احتياجاتنا ومشاعرنا الخاصة، ومع احتياجات الآخرين ومشاعرهم على حدٍّ سواء. ثم أنّ الاستماع بهذه الطريقة يؤدي أيضاً إلى تقويتنا وتعليمنا، كما يسهّل على الآخرين مهمّة الاستماع إلينا.

غريغ: الرجل الذي حرّك الجبال بأذنيه

يواجه الأشخاص الذين يعانون مرضاً عقلياً، إعاقةً إضافية تكمن في الوصمة غير الواقعية التي ترافق حالتهم العقلية. لقد زرعت أجيالٌ من أفلام الرعب في قلوب الناس فكرة الخوف من الأمراض العقلية. وواجه غريغ، بصفته مديراً لمستشفى للأمراض العقلية، التحدّي الذي تفرضه هذه النظرة السلبية عندما كان يبحث عن مكاناً يأوي فيه 65 مريضاً عقلياً. بعد سنوات من البحث، عثر على مبنى بسعرٍ مقبول في حيّ سكني. لكنّ المشكلة الأكبر لتنفيذ المشروع كانت تكمن في الحصول على موافقة مجلس البلدة، إذ بدأ سكّان الجوار ينظّمون حملات لرفض تطوير المشروع عندما طُلب التصويت عليه في المجلس.

علم غريغ أنّه سيكون من الصعب عليه أن يقنع السكّان بأنّ المشروع سيعود بالمنفعة على حيّهم وبأنّه لن يسبّب لهم أيّ خطر على الإطلاق. توقّع أن تكون هذه المهمة صعبة لأنّ السكّان شعروا بالتهديد، كما أنّه فهم عمق خوفهم. لقد أثبتت له خبرته أنّ بعض الأشخاص لا يبدّلون وجهة نظرهم بالخوف من المرضى العقليين. كما أنّه علم أنّ بعض السكّان يدعمون المشروع لكنّ الأغلبية الساحقة ترفضه. ولكسب دعم هذه المجموعة الكبيرة، لم يكن على غريغ أن يتفهّم قلقهم فحسب، بل أن يواجهه أيضاً.

كان لقاؤهم والاستماع إلى وجهات نظرهم، مسألة تستهلك الكثير من الوقت، لكنّها حتماً جديرةً بالجهود والمحاولة. فمن خلال الاستماع إلى مخاوف الناس ومعالجتها، تسنّت لغريغ فرصة وصف

منافع المشروع والاحترازات الأمنية المتّبعة فيه. وأخيراً، عندما تمّت الموافقة على المشروع وتمّ بناؤه، لم يُعجب السكان به فحسب بل شعروا بالأمان بقصد متجر الهدايا ومتجر البقالة اللذين كان يديرهما أشخاص من الحيّ. ومع الوقت، تطوّرت علاقة مقرّبة وداعمة بين الأشخاص الجدد الذين انضموا إلى الحيّ.

كن مستمعاً بارعاً

عندما تتجادل مع شخصٍ ما، من الحكمة أن تستمتع إليه إلى أن تفهم مخاوفه الحقيقة، وحتى يقرّ الشخص الآخر بأنّه يشعر أنّك تستمع إليه حقّاً. فالاستماع يمنح كلّ الأشخاص المعنيين فرصة المساهمة في تقديم حلّ للمشكلة. إنّ هذه العملية العلاجية من شأنها أن تؤدي إلى التسوية والحلّ.

من المهمّ أن تحاول فهم السبب الذي يدعو الشخص الآخر إلى الانزعاج، وذلك بغية حلّ خلافٍ ما عبر التحوّل إلى مستمعٍ بارع:

- استمع إلى الأسباب التي يقدّمها الشخص الآخر بشأن انزعاجه.
- إحرص على فهم ما يقوله الشخص الآخر - انطلاقاً من وجهة نظره الخاصة.
- كرّر كلام الشخص الآخر واسأل ما إذا كنت فهمته جيداً.
- إسأله إذا بقي لديه ما يقوله، وامنحه الوقت اللازم للتفكير قبل الإجابة.
- قاوم رغبتك بفرض وجهة نظرك الخاصة إلى أن يقول

الشخص الآخر كلّ ما يريد قوله، ويشعر بأنّك استمعت إليه جيداً وفهمت رسالته.

تُعتبر المطرقة مهارةً استثنائية من مهارات الذكاء العاطفي، تمنحنا القدرة على النموّ والتبدّل بأمان ضمن علاقاتنا. فمواجهة المشاكل وحلّها من دون خوف، هي قدرة تتألف من مهارات أخرى تمدّنا بالقوّة والمرونة، وتُعتبر مفتاحاً لدوام العلاقات الطويلة الأمد. فما من علاقة تزدهر لفترة طويلة، عندما يستحيل حلّ الخلافات عبر اعتماد وسائل تحسّن الاتصال. ثمّ إنّ مشاعر الازدراء، والمرارة، والكره، وخيبة الأمل، سواء تمّ التعبير عنها أم لم يتمّ، ستؤثّر على جودة علاقاتنا، وتجعلها مؤذية. وما من مهارة ضرورية للصحة، والرفاهية، واستمرارية العلاقات، أكثر من القدرة على حلّ الخلافات.

الخاتمة

المحافظة على التغيير الإيجابي في حياتك

تهانينا! إذا بلغت هذا الحدّ وقرأت كلّ الكتاب أو معظمه، هنّئ نفسك. أمّا إذا مارست فعلاً التمارين الأطول في الفصلين 4 و6، فصفّق لنفسك بحرارة. لا يطال هذا الكتاب الذكاء العاطفي فحسب، بل يعلّمك كيف تبدّل العادات التي رافقتك طيلة حياتك عبر تغيير عقلك ودماغك. لكن، عليك أن تتمرّن لتحرص على الاحتفاظ بما تعلّمته. أمّا فترة التمرّن فتعتمد على مدى التزامك. فإذا تمرّنت يومياً لمدّة شهرٍ أو شهرين، قد يكون ذلك كافياً لتحقيق الأهداف التي تريدها. أمّا إذا تمرّنت أقلّ، فسيكون التقدّم الذي تحرزه أقل وضوحاً. قد تبدو بعض التمارين صعبة لكنّها ليست كذلك في الواقع، بل هي ممتعة لأنّ المكافأة التي تحصدها لاستعمالك التواصل الذكي عاطفياً، هي مكافأة فورية وفعّالة. وإذا لم يكن لديك خطّة لتنفيذ المهارات التي تعلّمتها، فعلى الأرجح ستنسى استعمالها. لكنّ فرصتك بالنجاح ستكون أكبر إذا عمدت إلى تخصيصها بحيث تستجيب إلى احتياجاتك الخاصة.

إليك بعض الأسئلة التي عليك أن تفكّر بها لتضع خطّة شخصية لجعل التواصل الذكي عاطفياً، جزءاً دائماً من حياتك:

- **ما هي خطّتك؟ وكيف ستستمرّ بالضبط في استعمال المهارات اللاكلامية التي تعلّمتها؟** يقدّم لك تفاعلك اليومي

مع الآخرين، فرصاً لامتناهية لتكون أكثر إدراكاً لكيفية تواصلك لاكلامياً، وأين يمكنك تطبيق المهارات التي تعلّمتها، في سبيل تحسين صلاتك بالآخرين وتعزيزها. فاستفد من كلّ فرصة تحصل عليها من خلال إدراكك لطريقة تواصلك مع الآخرين ومراقبة كيف أنّ تقنيات التواصل اللاكلامي المختلفة، تعزّز هذه التفاعلات.

إنّ جلسات التمرّن على ممارسة التمارين التي خطّطت لها من شأنها أن تؤمّن تحسينات متزايدة في علاقاتك مع الآخرين.

- **مع من ستتمرّن على استعمال مهاراتك الجديدة؟** قد يبدو من الصعب الإجابة على هذا السؤال، لكن هذا ليس صحيحاً.

يمكنك أن تتمرّن على استعمال مهاراتك الجديدة في كلّ الأوقات مع مشاركين غير مدركين، وذلك خلال التفاعلات المعتادة التي تجري في الحياة اليومية. فلاحظ كيف يتفاعل الناس بشكلٍ مختلف عندما تجري بعض التغييرات أو التعديلات على طريقة تقرّبك منهم أو تفاعلك ومعهم. ولاحظ أيضاً الرضا الذي تشعر به، عندما تجعل هذه التغييرات الصغيرة نشاطاتك اليومية أكثر متعةً وإرضاءً.

تقرّب من شركاء التمرّن المحتملين مع موقفٍ إيجابي؛ فمعظم الأشخاص يريدون لا بل يحتاجون إلى أن يكونوا بارعين في التواصل. فكّر ما إذا كان الشخص الذي تودّ التمرّن معه، مستمعاً جيداً. فإذا طرحت الأسئلة وأظهرت الاهتمام، سيرغب الناس بالتواجد معك.

- **أين ستتمرّن على استعمال هذه المهارات؟** هل ستتمرّن في المنزل، أو في العمل، أو عندما تسترخي برفقة أصدقائك؟ هل من

بيئات أفضل أو أكثر أماناً للتمرّن فيها مع الآخرين؟ هل من بيئات أكثر خصوصيةً، وأقلّ فوضى، وأكثر أماناً من بيئاتٍ أخرى؟

لا تريد أن يقاطعك شيء أو أحد عندما تبدأ بجلسات التمرّن التي خطّطت لها. اتفق على بعض الشروط الأساسية، مثل إيقاف الهواتف عن التشغيل، وتجاهل أجهزة الكمبيوتر، بحيث لا تشتّت الأجهزة الإلكترونية انتباهك. إختر مكاناً أو موقعاً تجد فيه الحدّ الأدنى من مصادر تشتيت الانتباه.

- **متى ستتمرّن على استعمال المهارات التي تعلّمتها؟ وأيّ وقت يمكنك أن تخصّصه للتمرّن؟ وكيف ستقسّم وقتك؟**
نحصل كلّ يومٍ على فرص التواجد مع أشخاصٍ والتواصل معهم لاكلامياً. فلقاء الأشخاص يمنحنا فرصة التواصل لاكلامياً من خلال طريقتنا في النظر، والاستماع، والتفاعل معهم.

إذا كنت قلقاً بشأن إيجاد الوقت اللازم لإجراء جلسات التمرّن التي خطّطت لها، راجع "المقدّمة" التي تتحدّث عن استغلالك للوقت، وستعي كم من الوقت يذهب سدىً في ممارسة نشاطات غير نافعة.

خصّص ثلاثين دقيقاً تقريباً، من جلسات التمرّن التي خطّطت لها، للتركيز على نقل ما تشعر به تجاه ذاتك، والعلاقة، وما تقوم به مع الشخص الآخر، كلامياً ولاكلامياً. انتبه بشكلٍ خاص لمشاعرك وأحاسيسك الجسدية التي تراودك في تلك اللحظة، وللإشارات اللاكلامية التي يرسلها الشخص الآخر.

سيكون مثالياً أن تخصّص أولاً وقتاً منتظماً لإجراء جلسة تدوم ثلاثين دقيقة في المنزل أو في العمل - من المفضّل أن تخصّص خمسة أو ستة أيام في الأسبوع. فهذا الالتزام بالتغيير في

البداية من شأنه أن يؤدي إلى تحسينات جذرية في العلاقات الأهمّ بالنسبة إليك.

- **كيف يمكنك أن تجعل ممّا تعلمته جزءاً دائماً من حياتك؟ وأيّ أجزاء من حياتك تؤمّن الفرص الفضلى لإدراج التواصل الذكي عاطفياً؟ وهل يمكنك أن تجعل من هذه الظروف القائمة أكثر حثّاً على التواصل العميق؟** حاول ممارسة عدّة مهام في الوقت نفسه. فإلى جانب تطبيق المهارات التي تعلّمتها في نشاطاتك اليومية، اجتمع بصديق، أو حبيب، أو زميل للتمرّن بينما تقومان بأمرٍ تحوّل إلى عادةٍ بالنسبة إليكما، مثل السير أو تناول الطعام. تذكّر أنّك لن تتعلّم شيئاً إذا كنت مرهقاً، بل عليك أن تكون هادئاً ومتيقظاً. كما ستكون أكثر انفتاحاً على التفاعلات الصادقة التي من شأنها أن تحسّن علاقاتك إلى حدٍّ كبير، وذلك من خلال منع شعورك بالتوتّر من التأثير على قدرتك على أن تكون "حاضراً" و"متصلاً" بالآخرين.

لا يساعدنا التواصل الذكي عاطفياً لكي نصبح بارعين في التواصل فحسب، بل أكثر من ذلك، فهو يمكّننا من الحصول على نوعية الحياة التي نريدها، ونحتاج إليها، ونستحقها. وليس التواصل اللاكلامي الذكي عاطفياً ضرباً من السحر، بل هو يساعدنا على المحافظة على تركيزنا على الحاضر، وعلى البقاء متيقّظين لاقتناص الفرص، ومتنبّهين للخطر المحدق، ومتقبّلين للتواصل المبهج مع الآخرين. إنّه حقٌّ يولد معنا، ويمكننا تنميته في أيّ وقتٍ من حياتنا. فتماماً كما نعرف أنّ الخلايا الجذعية تتواجد في جزء الدماغ الذي يغذي العواطف، كذلك نعرف أنّه من الممكن إحداث تغيير نحو الأفضل. فكلّنا نملك ما يتطلّبه الأمر إذا كنّا مستعدّين لبذل الجهود اللازمة.

تعلّم كيف تزيد ذكاءك العاطفي بواسطة خمس وسائل بسيطة

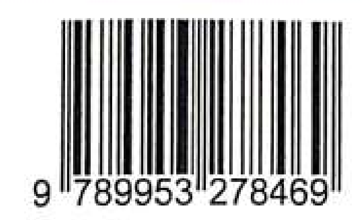
لا يُخفى على أحد أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً هاماً وحاسماً في إنجاح العلاقات. لكن السؤال هو كيف يمكنك أن تطبّق هذه المهارات المتخصّصة في حياتك اليومية؟ الأمر سهل، من خلال هذا الدليل العملي السهل الاستعمال الذي وضعته خبيرة ذائعة الصيت في مجال الذكاء العاطفي والتواصل الإنساني.

سوف تتعلّم من خلال هذا الكتاب كيف:

- «تقرأ» أفكار الآخرين
- تبني روابط قوية معهم
- تزيل فتيل النزاعات والخلافات
- ترمّم المشاعر المجروحة
- تبني علاقات متينة أكثر إقناعاً

إن هذا الدليل المليء بالأمثلة سوف يساعدك على سبر أغوار عقول الآخرين – وأحياناً من دون أن تتفوّه بأيّة كلمة!

ومن خلال الاستعانة بأحدث ما توصّلت إليه الأبحاث في هذا الشأن وبأمثلة من واقع الحياة، تعرض الدكتورة جان سيغال برنامجاً متدرّجاً خطوة خطوة يساعدك على الاستفادة من الوسائل الأساسية الخمس للذكاء العاطفي لتعزيز علاقاتك مع زملائك في العمل ومع أفراد عائلتك في البيت والناس الآخرين في كافة مجالات الحياة.


9 789953 278469